生活中的关系学

中国式人情隐规则

COAY Books

目录
Content

- 第1节：第一章：把话说得滴水不漏(1)
- 第2节：第一章：把话说得滴水不漏(2)
- 第3节：第一章：把话说得滴水不漏(3)
- 第4节：第一章：把话说得滴水不漏(4)
- 第5节：第一章：把话说得滴水不漏(5)
- 第6节：第一章：把话说得滴水不漏(6)
- 第7节：第一章：把话说得滴水不漏(7)
- 第8节：第一章：把话说得滴水不漏(8)
- 第9节：第一章：把话说得滴水不漏(9)
- 第10节：第二章 摸透人生处世的学问(1)
- 第11节：第二章 摸透人生处世的学问(2)
- 第12节：第二章 摸透人生处世的学问(3)
- 第13节：第二章 摸透人生处世的学问(4)
- 第14节：第二章 摸透人生处世的学问(5)
- 第15节：第二章 摸透人生处世的学问(6)
- 第16节：第二章 摸透人生处世的学问(7)
- 第17节：第二章 摸透人生处世的学问(8)
- 第18节：第二章 摸透人生处世的学问(9)
- 第19节：第二章 摸透人生处世的学问(10)
- 第20节：第二章 摸透人生处世的学问(11)
- 第21节：第二章 摸透人生处世的学问(12)
- 第22节：第二章 摸透人生处世的学问(13)
- 第23节：第二章 摸透人生处世的学问(14)
- 第24节：第二章 摸透人生处世的学问(15)
- 第25节：第二章 摸透人生处世的学问(16)
- 第26节：第三章：求人办事有乾坤(1)
- 第27节：第三章：求人办事有乾坤(2)
- 第28节：第三章：求人办事有乾坤(3)
- 第29节：第三章：求人办事有乾坤(4)
- 第30节：第三章：求人办事有乾坤(5)

- 第31节：第三章：求人办事有乾坤(6)
- 第32节：第三章：求人办事有乾坤(7)
- 第33节：第三章：求人办事有乾坤(8)
- 第34节：第四章：念好家庭难念的经(1)
- 第35节：第四章：念好家庭难念的经(2)
- 第36节：第四章：念好家庭难念的经(3)
- 第37节：第四章：念好家庭难念的经(4)
- 第38节：第四章：念好家庭难念的经(5)
- 第39节：第四章：念好家庭难念的经(6)
- 第40节：第四章：念好家庭难念的经(7)
- 第41节：第四章：念好家庭难念的经(8)
- 第42节：第五章：游刃职场的人际原则(1)
- 第43节：第五章：游刃职场的人际原则(2)
- 第44节：第五章：游刃职场的人际原则(3)
- 第45节：第五章：游刃职场的人际原则(4)
- 第46节：第五章：游刃职场的人际原则(5)
- 第47节：第五章：游刃职场的人际原则(6)
- 第48节：第五章：游刃职场的人际原则(7)
- 第49节：第五章：游刃职场的人际原则(8)
- 第50节：第五章：游刃职场的人际原则(9)
- 第51节：第六章：游刃职场的人际原则(1)
- 第52节：第六章：游刃职场的人际原则(2)
- 第53节：第六章：游刃职场的人际原则(3)
- 第54节：第六章：游刃职场的人际原则(4)
- 第55节：第六章：游刃职场的人际原则(5)
- 第56节：第六章：游刃职场的人际原则(6)
- 第57节：第六章：游刃职场的人际原则(7)
- 第58节：第六章：游刃职场的人际原则(8)
- 第59节：第六章：游刃职场的人际原则(9)
- 第60节：第六章：游刃职场的人际原则(10)
- 第61节：第七章：游刃职场的人际原则(1)
- 第62节：第七章：游刃职场的人际原则(2)
- 第63节：第七章：游刃职场的人际原则(3)
- 第64节：第七章：游刃职场的人际原则(4)
- 第65节：第七章：游刃职场的人际原则(5)
- 第66节：第七章：游刃职场的人际原则(6)

- 第67节：第七章：游刃职场的人际原则(7)
- 第68节：第七章：游刃职场的人际原则(8)
- 第69节：第七章：游刃职场的人际原则(9)
- 第70节：第八章：经营关系就是经营事业(1)
- 第71节：第八章：经营关系就是经营事业(2)
- 第72节：第八章：经营关系就是经营事业(3)
- 第73节：第八章：经营关系就是经营事业(4)
- 第74节：第八章：经营关系就是经营事业(5)
- 第75节：第八章：经营关系就是经营事业(6)
- 第76节：第八章：经营关系就是经营事业(7)
- 第77节：第八章：经营关系就是经营事业(8)
- 第78节：第八章：经营关系就是经营事业(9)
- 第79节：第九章：朋友多了路好走(1)
- 第80节：第九章：朋友多了路好走(2)
- 第81节：第九章：朋友多了路好走(3)
- 第82节：第九章：朋友多了路好走(4)
- 第83节：第九章：朋友多了路好走(5)
- 第84节：第九章：朋友多了路好走(6)
- 第85节：第九章：朋友多了路好走(7)
- 第86节：第九章：朋友多了路好走(8)
- 第87节：第九章：朋友多了路好走(9)
- 第88节：第九章：朋友多了路好走(10)

第1节：第一章：把话说得滴水不漏(1)

第一章把话说得滴水不漏——语言里的关系学

言必契理、言可承领、言则信用。语言是传达感情的工具，也是沟通思想的桥梁。“一句话能把人说跳，一句话也能把人说笑”。有的人善于用语言来表达情意，一席话就能使人心情舒畅，有的人则不善于以语言来表达，一讲话就使人误解，俗话说“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。因此，要想在人际交往中应对自如，就应该懂得说话的艺术。?逢人只说三分话，不可全抛一片心

心事不要随便说出来，当别人看透或者知道你的心事的时候，你的脆弱就会暴露在别人面前。任何人若能在保守秘密这个问题上处理得当，就不会因泄露秘密而把事情搞得复杂化。

许多人有一个共同的毛病：肚子里搁不住心事，有一点点喜怒哀乐之事，就总想找个人谈谈；更有甚者，不分时间、对象、场合，见什么人都把心事往外掏。

其实这也没有什么不对，好的东西要与人分享，坏的东西当然不能让它沉积在心里，要说可以，但不能“随便”说，因为你每个倾诉对象都是不一样的，说心里话的时候一定要有“心机”，该说则说，不该说千万别说。

处理心事要慎重，因为心事的倾吐会泄露一个人的脆弱面，这脆弱面会让人改变对你的印象，虽然有的人欣赏你“人性”的一面，但有的人却会因此而下意识地看不起你，最糟糕的是脆弱面被别人掌握住，会形成他日争斗时你的致命伤，这一点不一定会发生，但你必须预防。

其次，有些心事带有危险性与机密性，例如你在工作上承担的压力，你对某人的不满与批评，当你快乐地向别人倾吐这些心事时，有可能他日被人拿来当成反驳你的武器，你是怎么吃亏的，连你自己都不知道。那么，对好朋友应该可以说说心事吧!答案还是：不可随便说

出来。你要说的心事还是要有所筛选，因为你目前的“好”朋友未必也是你未来的“好”朋友，这一点你必须了解。

林萍就有过这方面的教训。那时她在部队当文书，连队的几个干部都比较喜欢她，也愿意与她交谈，或让她替他们办一些私事。尤其是连队的副指导员，对她极端信任，有时把连队领导之间的一些事情也讲给她听。

她们连队有几十个女兵，个别女兵为了入党或考军校就想方设法接近部队教官，副指导员对此十分反感。时间长了，林萍觉得非常的苦闷，心中有那么多的秘密不能倾诉。所以后来在与一个十分要好的朋友闲谈时就把副指导员讲的事情说了。把秘密和别人一起分享，心理的压力轻松多了。没想到，她的那位好朋友为了让连队党支部推荐上军校，就把她的话一五一十地告诉了指导员，后来她这位朋友如愿以偿地上了军校，而林萍则在指导员找她作了一番貌似肯定实则否定的谈话以后，离开了文书岗位，回到报务分队干她的老本行了。

任何人，若能在保守秘密这个问题上处理得当，就不会因泄露秘密而把事情搞得复杂化，或者使自己陷入身败名裂的境地，从而保持良好的个人形象，成就一番事业。

当你和别人共同拥有一个秘密时，往往你会因这个秘密同对方拴在了一起。这对你灵活机动地处理事情是一个障碍，在处理一件事时，你往往要考虑他的利益，这可能会使你做出违背原则的事。同时，对方可能会在关键时刻，拿出你的秘密作为武器回击你，让你在竞争中失败。

即使是对家里人，也不可强硬把心事说出来。譬如说，你的配偶对你的心事的感受与反应并不像你预期的那样，他因此对你产生误解，甚至把你的心事也说给别人听。

然而，闭紧心扉，心事“滴水不漏”也不是好事，因为这样你就成为一个城府深，心机沉，不可捉摸与亲近的人了。如果你本来就是这

样的人，那没有太大关系，如果不是，给了别人这种印象是划不来的。

所以聪明的人在交谈时，会把局势扭转到对自己有利的一方。说说无关紧要的心事给周围的人听的同时，多听听别人的心事，别人就会因你多听而多说，他说得越多，你知道的就越多!少说，不但可以导引对方多说，还可以避免流露自己的内心秘密，一切的一切，都在你的掌握之中。常点头，这并不是要你做个没有主见的应声虫，而是避免成为别人眼里不合时宜的人。也就是说，听别人说话时，多点头，表示你在专注与附和，如果有不同意见，也要先点头再提出，然后顺着对方的思路说出自己的观点。对于无关紧要的事，不必过于坚持己见，多点头就可以了。

第2节：第一章：把话说得滴水不漏(2)

不把自己的秘密全盘地告诉给对方是处世的潜规则。不要亲手为自己埋下一颗“炸弹”。切记在任何情况下，都要逢人只说三分话，未可全抛一片心。

?稳中求妥，勿揭他人短

在处世中，要避免矛盾，稳中求安，场面话不可少说。其中两种话特别要多说：一种是不离谱的赞扬话；一种是不一定马上兑现的承诺。

有位智者曾经说过，与智慧型的人说话，凭借的是见闻的广博；与见闻广博的人说话，凭借的是辨析的能力；与善辩的人说话，就要简明扼要；与上司说话，就要用奇妙的事来打动他；与下属说话，就要用好处来说服他；别人不愿意做的事情，就不要勉强；对方所喜欢的，就模仿而顺从他；对方所讨厌的，就避开而不谈它。能做到这些，就算利用好了你的舌头。正因为如此，我们在为人处世中，应该“投其所好”地多说一些顺心话。

汉高祖刘邦平定天下之后，开始论功行赏。刘邦认为萧何功劳最大。大家都说“平阳侯曹参身受七次伤，而且攻城略地，功劳最大，应当排第一”。但刘邦心中还是想将萧何排在首位。

这时候，关内侯鄂君已经揣摩出刘邦的意图，就不顾众大臣的反对，挺身上前说道：“群臣的评议都错了!曹参虽然有攻城略地的功劳，但这只是一时之功。皇上与楚霸王对抗五年，时常丢掉部队，四处逃避。而萧何却常常从关中派兵员填补战线上的漏洞。楚、汉在荥阳对抗了好几年，军中缺粮，都是萧何转运粮食补给关中，粮饷才不至于匮乏。再说皇上有好几次逃到山东，都是靠萧何保全关中，才能接济皇上的，这才是万世之功。如今即使少了一百个曹参，对汉朝又有什么影响?我们汉朝也不必靠他来保全啊!我主张萧何第一，曹参其次。”刘邦听后，非常高兴，把萧何排在了第一。

在为人处世中，有的人为了使别人对自己有个好印象，或为了保全自己的面子，或为给对方一个台阶下，往往对对方提出的一些要求不加分析地接受，结果弄得自己很难受。因此，必须学会拒绝。一般来说，拒绝别人的要求也的确是件不容易的事。央求人固然是一件难事，而当别人央求你，你又不得不拒绝的时候，亦是叫人头痛万分的。因为每一个人都有自尊心，希望得到别人的重视，同时我们也不希望别人不愉快，因而，也就难以说出拒绝的话了。所以，用场面话先打发，能帮忙就帮忙，帮不上忙或不愿意帮忙再找理由好了。可是，要说好这种场面话，不仅需要勇气，还需要技巧。否则，场面话不好意思说出口，为难的还是你自己。

交谈时要有分寸，一旦触到了对方的隐私和短处，就相当于踏进了社交“雷区”。每个人都有所长，亦有所短，要运用好“避免矛盾、稳中求安”，关键是善于发现对方身上的优点，而不要抓住别人的隐私、痛处大做文章。

明太祖朱元璋出身贫寒，做了皇帝后自然少不了有昔日的穷哥们儿到京城找他。有位朱元璋儿时一块光屁股长大的好友，千里迢迢从老家凤阳赶到南京，几经周折总算进了皇宫。一见面，这位老兄便大嚷起来：“哎呀，朱老四，你当了皇帝可真威风呀!还认得我吗?当年咱俩可是一块儿光着屁股玩耍，你干了坏事总是让我替你挨打。记得有一次咱俩一块偷豆子吃，背着大人用破瓦罐煮。豆还没煮熟你就先抢起来，结果把瓦罐都打烂了，豆子撒了一地。你吃得太急，豆子卡在嗓子眼儿还是我帮你弄出来的。怎么，不记得啦!”朱元璋雅兴顿失，当着后宫佳丽和众奴才的面揭自己的短处，让这个当皇帝的脸往哪儿搁。盛怒之下，朱元璋下令将之痛打然后逐出宫外。

这就是揭人之短的下场。“揭短”，有时是故意的，那是互相敌视的双方用来攻击对方的武器。“揭短”，有时又是无意的，那是因为某种原因一不小心犯了对方的忌讳。但是总的来说，有心也好，无意也

罢，在待人处世中揭人之短都会伤害对方的自尊，轻则影响双方的感情，重则导致友谊的破裂。

要做到待人处世不揭人之短就要了解对方的长处，也了解对方的不足。这样才能“知彼知己，百战不殆”。要善于择善弃恶，多夸别人的长处，尽量回避对方的缺点和错误。“好汉愿提当年勇”，没有人愿意提及自己不光彩的一页。

有时候，对方的缺点和错误无法回避，必须直接面对，当你指出对方的缺点和不足时，要顾及场合，别伤对方的面子。这时就要采取委婉含蓄的说法，避免发生冲突。尤其是要注意“避人所忌”，面对别人在生活中遇到某些不尽如人意的事时，最好不要主动引出这些有可能令对方尴尬的话题。

第3节：第一章：把话说得滴水不漏(3)

与人交往是一种学问，要想与他人友好相处，就要时时替他人着想，尽量体谅他人，维护他人的自尊，千万不要揭人之短!

?良言一句三冬暖

适当地赞美别人的优点长处，这种赞美必须是诚心的，而不是为了阿谀奉迎而故意夸大的虚假的赞美。交友时，如果能很好地动用这一条，对于促进人际交往的和谐发展大有裨益。

语言是人际交流的最重要最有利的工具。话说得好，不仅是一个人修养水平高的表现，也是一个人仪表风度必不可少的因素。没有人会承认一个穿着整洁却言语粗俗无礼的人有风度；相反，即使一个人并非西装革履，如果谈吐不俗，也会令人刮目相看。

说话是一门学问，对上司说话更应注意。不可盲目以为只要心诚，说什么话都无所谓。其实，“言为心声”，往往看似不经意的一句话会使上司产生误会。另外，语言既然是一种交流的工具，便有它的长处，也有它的缺点，正如一池水可以养活鱼虾，也可以淹死活人一样。由于语言具有模糊性和意义不确定的特征，有时候很容易引起误会，“好话也怕重三重”正是这个道理。一句话可以这样理解也可以那样理解，如果我们说话不注意，很可能会被别人误解，自以为说得很好，可别人却没有按照本意去理解而产生误会，使双方出现裂痕。有时不妨说说恭维话，但需要克服的是一个心理问题，不要觉得恭维领导就是拍马屁。这些恭维话要以事实为依据。在某些时候是对某些你该赞扬的就不妨赞扬几句，要适当地赞美别人的优点长处。这种赞美必须是诚心这是对别人的一种承认，对你也是一种感情投资。

有一个拍马屁的专家，连阴间的阎罗王都知道了他的姓名，他死后来到森罗殿见阎王，阎王一见到他便拍案大喝：“好刁猾的东西，听说你是拍马屁专家，专好拍人马屁。哼，我最恨像你这样的！”

那拍马屁专家赶紧跪地叩头说："冤枉啊，冤枉，阎王爷有所不知，那些世间之人都喜欢别人拍他马屁，我不得不这样。如果世上之人都能像大王您这样明察秋毫，公正廉明，那我哪里还敢有半句恭维？"阎王高兴的直说："谅你也不敢拍我马屁。"

这则笑话虽是说的拍马之精，但也说明了说恭维话要学会掌握分寸，既不能恭维不足，更不要言过其实，流于馅媚。将恭维的分寸掌握好，使对方不知不觉地接受了你的说法，而又不会因为你的恭维而别样机待于你。当然，恭维要适时适度，不可滥用。否则会使你的朋友对你有别的看法。

适当的赞美别人，说说恭维话也是处世之道。韩非子曾经说过一句话，大意是：要适当地赞美别人的优点和长处，这是正确处理人与人之间的关系的一条重要而实用的法则。任何人都乐意听好话，听别人赞美自己的长处和优点，而不愿意听别人直说自己的短处和缺点。

赞美别人对自己也会有所帮助。如果想让对方接受你的观点或想法，则必须先让对方能够静心倾听你的想法。如果对方连听都没有听进去，又何谈接受不接受呢?而要对方倾听，则不可使对方产生反感。恭维话在此时就会发挥最好的效用，赞美别人的同时，也吸引了对方的注意力，才有时间静心倾听你的想法。

谈话时采取先扬后抑的办法往往会收到理想的效果。说话时要注意真诚地赞美对方的优点长处，使对方心情愉悦，拉近双方的距离，消除隔阂。然后再一步步地将自己的想法和盘托出，这样，就会用话语巧妙地引领对方一层层地听清你要说的话，而不至于没听几句便火冒三丈，不欢而散。老子曰："美言可以市尊。"从某方面解释便是，如果一个人善于驾驭语言，便可以用之去交换自己所需要的东西。这都从不同侧面说明了说话的重要性。

"人告之以过则喜"，这是《论语》中的一句话。但现在的人际交往中并不提倡这种做法，恐怕只有子路孔子等大圣人才有如此雅量，一般情况下，普通人都不可能做到这一点。大家常说"良药苦口利于

病，忠言逆耳利于行”，但真正能听得进逆耳忠言的人却并不多。所以说话时应当灵活，不妨适当说些恭维话。

?说话要懂得包装

虽说“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行”，但在现实中，真正乐于听取逆耳忠言的寥寥无几。在人情关系学中，要注意尊重他人，即使是指责批评，也要加以包装和修饰，这样对方便容易接受。

第4节：第一章：把话说得滴水不漏(4)

俗话说得好，“佛要金装，人要衣装”。商品要有新颖的包装才会吸引顾客，女人要有漂亮的衣裳才能更显现出她的美丽风姿。而说话也要像商品和衣服一样，需要经过良好的包装才能让人接受和信服。这就是包装的魅力。

1?难以启口的话，要用机智与笑话的包装起来

每个人在日常生活中都会遇到必须讲一些难以启口的话的时候。这种时候，如果直接说“实在很伤脑筋”“很麻烦”，很可能引起对方的反感，或者让对方产生不快。如果把想说的话用机智与笑话来传达。以这种委婉的方式，对方就会一笑置之，既不伤害到对方，说的人心理也不会有很重的负担。

2?警告别人时不要指出缺点，而要强调如果纠正过来会更好

有位公司经理慨叹纠正别人实在难，稍微提醒一下部属，部属不是置之不理，就是越变越坏。这位经理只是指出对方的缺点加以批评而已。他如果换一种方式，强调矫正过来会更好，那就会是另一种情况。

有位足球教练在纠正选手时，不说“不对，不对”而说“大致上不错，但如果再纠正一下……结果会更好”。他并非否定选手，而是先加以肯定再修正。也就是说先满足对方的自尊心，然后再把目标提高。如果只是纠正、警告的话，只会徒然引起选手的反感，不会有何效果可言。

3?传达坏消息时，要附加一句“令人无法相信”

传达坏消息，心情总是沉重的。所以，这种时候正需要一些思考，否则甚至可能演变成人的生死问题。

直接说“你有如何如何的谣言”，前面加一句“虽然我不相信……”那么对方所受到的冲击就会轻很多。有一位初中教师，他对成绩退步的学生说：“实在难以置信，你考这样的分数。”如果老师能换一种方

式说话，那位同学下次成绩一定会提高。倘若只是传达事实的话，机器人也办得到，但效果却不会令人十分的满意。但是，“令人难以置信”这句话显示出的则是机械所不具备的机灵。

4?不小心提到对方的缺点时，要加上赞美的话

想必每个人都曾有过不小心说话伤到对方或对对方不礼貌的时候。话一旦说出来就无法收回，当场气氛就不好了。这种情形大多数人会连忙辩解，或者换上温和一点的措辞，这实在不是好方法，因为对方认为你心里这么想才会出言不逊。这种时候不要去否定刚才说出来的话，要尽量沉着，若无其事地附带说道：“这就是你吸引我的地方，但是，你也有什么什么优点，所以表面上的缺点更显得有人性。”人对于别人说过的话总是对最后的结论印象最深刻，附加赞美的话，对方便认为结论是赞美的，即使前面说过令人不愉快的话，也就不会计较了。

5?假托第三者传达对对方的批评可以一石二鸟

某企业的经理说，他的公司有几位兼职的女职员言谈很不高雅，甚至对他这个上司说起话来像对待朋友一样。有一天，他告诉一个已经任职两三年的女职员：“最近的年轻人说话有点随便，请你代我转告一下好吗?”结果却很令人意外。那几个兼职的女职员谈吐多少有所改善，而那个负责转告的女职员对自己的谈吐最为小心翼翼。恐怕是“最近的年轻人”这句话让那个女职员觉得自己也包括在内。

这个女职员的情形，连主管也意想不到。这也可以用做批评别人时的方法，也就是说托诸“第三者”而不要直接批评，如此一来，对方就会虚心接受而不太会产生反感。但是这种托诸“第三者”的批评，要掌握好尺度，不要太过明显，让人觉得像“指桑骂槐”就不好了，这一点应当多加注意。

?语中要害最关键

美国名人戴尔?卡耐基也说过：“一个人的成功，约有10%取决于知识和技术，85%取决于人类工程——发表自己意见的能力和激发他

人热忱的能力。”可见语言表达能力很重要。

一句捧场的话，可以使人飞黄腾达，一句进谗的话，也可以使人折戟沉沙。可见语言多么具有号召力。

《三国演义》中有一段“白门楼斩吕布”的故事。吕布被曹操所擒，曹操考虑到吕布的本领高强，有心饶其不死，留下为己所用。为此，他征求刘备的意见。刘备担心吕布归顺曹操后，不利于日后自己称雄天下，希望曹操处死吕布。这时，刘备本可以列举吕布的很多劣迹恶行，但他仅选择了吕布心狠手辣、恩将仇报、亲手杀死义父的典型事例来说服曹操。刘备只说了句：“公不见丁建阳、董卓之事乎?”一句话，提醒曹操想到吕布反复无常，很难成为心腹，弄不好就成为吕布的刀下鬼。于是，曹操下决心，立斩吕布。

第5节：第一章：把话说得滴水不漏(5)

吕布曾有恩于刘备，吕布被斩之前，也曾提醒刘备：“君不记辕门射戟之事乎。”然而刘备却不予理会，只用一句提示性的话，就坚定了曹操的决心，立刻就要了吕布的性命。

凡是小事如果处置不当，万急之中也会酿成祸害。此时能不能说话，善不善于说话，可真是性命攸关的大事了。话要说到点子上才能起到关键性的作用。所以话并不是说得越多才越有说服力，要抓住谈论的要害，才能事半功倍。因此要想要想在人际交往中处于不败之地，就要有个好口才，这就像我们辩论一样，抓不住对方的论点要害，永远也不会把对方击败。

汉武帝好巡游，一次在鼎湖病后到甘泉视察，发现甘泉官道坎坷难行，事先未及整治，不禁恼怒从心而起：“难道义纵觉得我必定驾崩鼎湖。连甘泉也来不了了吗?”

这件事本是义纵的疏忽，但情急之中义纵竟难以置辩。不久，汉武帝就找借口杀了义纵。

同样是这个汉武帝，好骑马游猎，一次大病之后，猛然发现宫中御马竟比以前瘦了许多。他喝令叫来管马的上官桀，骂道：“你是不是以为我该病死，连御马也看不到了?”说罢便要治罪。

上官桀非常机智，急忙申辩说：“臣万死不辞，唯知陛下圣体欠安，臣日夜忧虑，无心喂马。臣确实已失职，陛下愿杀愿罚，都请自便，只要陛下圣体健康，臣死而无憾!”言未毕，泣不成声。

没有养好马与没有修好官道一样，都是不尽职，但是上官桀却很高明地将失职转成尽忠的表现。言语之间，使汉武帝觉得他极为忠诚。结果，上官桀不仅没有被杀头，反而受到重用，累官至骑都尉。可见说话能言善辩，语中要害最关键，在危急时刻不仅能扭转形势，还能保住自己的一条性命。

看来一个人的语言能力对于人类社会的发展和进步有举足重轻的作用。早在春秋战国时期，中国古代的思想家、教育家孔子已将语言表达提高到一个十分重要的地位：“一言可以兴邦，一言可以丧邦。”德国诗人海涅也曾经说过：“言语之力，大到可以从坟墓唤醒死人，可以把生者活埋，把侏儒变成巨人，把巨人彻底打跨。”21世纪是一个竞争激烈的时代，社会的发展是高度的发展经济信息社会。经济的飞速发展，信息的迅速膨胀，以势不可挡的势头摆在我们面前。由于世界科学技术的不断发展，时代对于人才的需要也在不断发生变化。在现代化的信息社会里，时代对于人才素质的一个基本要求就是要具有较强的交流信息的语言表达能力。

我国四个现代化的宏伟事业，需要越来越多的优秀人才具备适应市场经济的交际能力。因此，未来的事业对人才有一个共同的要求就是要善于说话。“能言善辩”的语言表达能力是增强竞争能力的重要工具。各个领域、各个阶层人士的交往越来越频繁，语言交际的地位越来越重要。语言交流作为社会交际的最基本最便捷的工具日益受到重视。这是谁也回避不了的事实。“从某种程度上来说，它比写更实际、更为人们迫切需要。”因此，我们要有出色的语言组织能力，善于总结自己的观点，凡事语中要害，才能在激烈的社会竞争中处于不败之地。

?直言也应有分寸

人际交往中的分寸感是一种智慧和能力，需要不断修炼。古人云：“得意便思有矜辞色否，失意便思有怨望情怀否。”无论得意时还是失意时，都需要不断自我反思与修炼。

说话尺度就是分寸感中最难掌握的，有些人不懂得说话时掌握分寸，因此常常得罪人，不利于人际交往。

有这样一个故事：

从前，有一个爱说大实话的人，什么事情他都照实说，所以，不管他到哪儿，总是被人赶走。这样，他变得一贫如洗，无处栖身。

最后，他来到一座修道院，指望着能被收容进去。修道院长见过他问明了原因以后，认为应该尊重那些热爱真理，说实话的人。于是，把他留在修道院里安顿下来。修道院里有几头牲口已经不中用了，修道院长想把它们卖掉，可是他不敢派手下的什么人到集市去，怕他们把卖牲口的钱私藏腰包。于是，他就叫这个人把两头驴和一头骡子牵到集市上去卖。

这人在买主面前只讲实话说："尾巴断了的这头驴很懒，喜欢躺在稀泥里。有一次，长工们想把它从泥里拽起来，一用劲，拽断了尾巴；这头秃驴特别倔，一步路也不想走，他们就抽它，因为抽得太多，毛都秃了；这头骡子呢，是又老又瘸。如果干得了活儿，修道院长干吗要把它们卖掉啊?"

第6节：第一章：把话说得滴水不漏(6)

结果买主们听了这些话就走了。这些话在集市上一传开，谁也不来买这些牲口了。于是，这人到晚上又把它们赶回了修道院。

修道院长发着火对这人说："朋友，那些把你赶走的人是对的。不应该留你这样的人!我虽然喜欢实话，可是，我却不喜欢那些跟我的腰包做对的实话!所以，老兄，你滚开吧!你爱上哪儿就上就上哪儿去吧!"就这样，这人又从修道院里被赶走了。

其实，故事中主人公的遭遇并不是偶然的，现实生活中也不乏类似的例子。

圣诞节，学校举行庆祝大会，老师一边分糖果、蛋糕，一边说："看啊，小朋友们，圣诞老人替你们带来什么礼物?"凯蒂马上站起来，严肃地说："世界上根本没有圣诞老人。"老师虽然很生气，但还是压住心中的怒火，改口说："相信圣诞老人的乖女孩才能得到糖果。"凯地回答："我才不稀罕糖果。"老师勃然大怒，处罚凯蒂坐到前面的地板上。

人无论处在何种地位，也无论是在哪种情况下，都喜欢听好听的话，喜欢受到别人的赞扬。毕竟工作很辛苦，虽然能力有大有小，但都尽了自己的一份力量，当然希望自己的努力得到他人和社会的承认，这也是人之常情。

一个善于说话的人，做事时一定会避其锋芒，即使觉得某人干得不好，也不会直言相对。那些忠直的人，此时也许要实话实说，这就让人觉得他们太过鲁莽，锋芒毕露了。有锋芒也有魄力，在特定的场合显示一下自己的锋芒，是很有必要的，但是如果太过，不仅会刺伤别人，也会损伤自己。

要想理解真话不被肯定的现象，换一个角度就会看到，个体行为的一个基本规律是趋利而避害。可以想象一下，如果有的人对人总是以诚相待，直言不讳，人们一定会认定他是一个值得信赖的好人，所

以乐于与他深交，并在人前人后夸赞他，这样他自己也会感自豪。也就是说，用真诚赢得了报偿，带来了利处，何乐而不为啊！

如果情况与此大相径庭，比如某人认为同事的衣服难看，便马上对她说："腿短而粗的人不适合穿这种裙子。"结果，同事必定会脸一沉，然后扭头便走。实话固然是实话，但时间长了别人就会对他产生质疑，认为他惯于在人前打击别人，抬高自己，这样就不是什么明智之举。

并不是所有的话题，在任何时间，任何地点，都适合拿来公开谈论，直言不讳。要塑造成功的人生，就须懂得掌握说话，做事的分寸。说话时的动作，表情，举手投足都要有分寸，过于直言会让人产生厌烦的感觉，会对日后的人际交往产生很大的阻碍。?言不可称绝对，不要把话讲的太满

杯子留有空间，就不会因加进其他液体而溢出来；气球留有空间，便不会因再灌一些空气而爆炸；人说话留有空间，便不会因为"意外"而下不了台，因而可以从容转身。

说话留有空间，这是处理好人际关系的一种策略。

某公司新研发了一个项目，老板将此事交给了下属刘玉，问他："有没有问题?"刘玉拍着胸脯回答说："没问题，放心吧!"过了三天，没有任何动静。老板问他进度如何，他才老实说："不如想像中那么简单!"虽然老板同意他继续努力，但对他的拍胸脯已有些反感。

这是把话说得太满而给自己造成窘迫的例子。把话说得太满就像把杯子倒满了水，再滴就溢出来了；也像把气球灌饱了气，再灌就要爆炸了。当然，也有人话说得很满，而且也做得到。不过凡事总有意外，使得事情产生变化，而这些意外并不是人人能预料的，话不要说得太满，就是为了容纳这个"意外"!

小丽的小孩要上初中，想进一所好学校，小徐在与小丽的闲谈中知道了这件事之后，主动请战，他说认识教委的人，和他们很熟，而且话说得很坚决。还告诉小丽不要再找别人了，他只定能办成。于

是，小丽就把宝都压在了他的身上。谁知道都要开学了，小徐也没把事情办成。小徐把话说得太满，不给自己也不给他人留有余地，结果把事情弄得一团糟。

所以，很多人在面对记者的询问时，都偏爱用这些字眼，诸如：可能、尽量、或许、研究、考虑、评估、征询各方意见……这些都不是肯定的字眼。他们之所以如此，就是为了留一点儿空间好容纳“意外”；否则一下子把话说死了，结果事与愿违，那不是很难堪吗?

以下的状况是我们应该注意的。

第7节：第一章：把话说得滴水不漏(7)

首先、在做事方面：对别人的请托可以答应接受，但不要“保证”，应代以“我尽量，我试试看”的字眼。

上级交办的事当然接受，但不要说“保证没问题”，应代以“应该没问题，我全力以赴”之类的字眼。这是为了万一自己做不到所留的后路，而这样说事实上也无损你的诚意，反而更显出你的谨慎，别人会因此更信赖你，即便事没做好，也不会责怪你!

其次、在做人方面：与人交恶，不要口出恶言，更不要说出“势不两立”之类的话，不管谁对谁错，最好是闭口不言，以便他日需要携手合作时还有“面子”!

对人不要太早下评断，像“这个人完蛋了”、“这个人一辈子没出息”之类属于盖棺定论的话最好不要说，人一辈子很长，变化很多呢!

说话不留余地等于不留退路，要么成功，要么失败的简单逻辑不适合复杂多变的社会。为此付出的代价有时是你无法承受的，与其与自己较劲儿，不如多用“是……不过……如果……”之类的话语方式。

用不确定的词句一般都可以降低人们的期望值，你若不能顺利地完成任务，人们因对你期望不高而能用谅解来代替不满，有时他们还会因此而看到你的努力，不会全部抹煞你的成绩；你若能出色地完成任务，他们往往喜出望外，这种增值的喜悦会给你带来很多好处。

把话说得太满,并不能与自信划上等号。话说七分满,反而是一种谦虚的人生哲学。从一个人说话的态度,可以看出他的自信，真正有自信的人，懂得谦卑，不会把话说得太满。不要把话讲得太满,进可攻,退可守，这才是成功地做人之道。

?用巧妙的方式说“不”

拒绝的艺术，无疑是让我们多一份含蓄，多一份理解。如果人人都可以接受拒绝的艺术，那么在我们的生活中，就会减少更多的争执与仇恨。

说话要讲究语言的艺术，而拒绝恰恰体现出语言艺术的最高境界。拒绝既要有力度又要不伤人，是很难让人把握的。因此对人说“不”的时候，意思一定要明确，防止不必要的误解。至于方式大可灵活些，点透即可。

当我们想拒绝别人时，心里总是想：“不，不行，不能这样做，不能答应!”等等，可是，嘴上却含糊不清地说：“这个……好吧……可是……”。这种做法，一方面怕得罪人；另一方面，过于直率地拒绝每一个问题，永远说“不”，也不利于待人接物。因此说“不”也有窍门。

1?用沉默表示“不”

当别人问：“你喜欢某某吗?”你心里并不喜欢，这时，你可以不表态，或者一笑置之，别人即会明白。一位不大熟识的朋友邀请你参加晚会，送来请帖，你可以不予回复。它本身说明，你不愿参加这样的活动。

2?用拖延表示你的拒绝

一位女友想和你约会。她在电话里问你：“今天晚上八点钟去跳舞，好吗?”你可以回答：“再约吧，到时候我给你去电话。”

一位客人请求你替他换个房间，你可以说：“对不起，这得值班经理决定，他现在不在。”

你和妻子一块上街，妻子看到一件漂亮的连衣裙，很想买。你可以拍拍衣袋：“糟糕，我忘了带钱包。”

有人想找你谈话，你看看表：“对不起，我还要参加一个会，改天行吗?”

4?用回避表示“不”

你和朋友去看了一部拙劣的武打片，出影院后，朋友问“这部片子怎么样”？你可以回答：“我更喜欢抒情点的片子。”

你正发烧，但不想告诉朋友，以免引起担心。朋友关心地问：“你试试体温吧?”你说：“不要紧，今天天气不太好。”

5?用反问语表示你的意见

你和别人一起谈论国事。当对方问：“你是否认为物价增长过快?”你可以回答：“那么你认为增长太慢了吗?”

你的恋人问：“你喜欢我吗?”你可以回答：“你认为我喜欢你吗?”

6?用客气表示拒绝

当别人送礼品给你，而你又不能接受的情况下，你可以客气地回绝：一是说客气话；二是表示受宠若惊，不敢领受；三是强调对方留着它会有更多的用途等。

7?用外交辞令说“不”

外交官们在遇到他们不想回答或不愿回答的问题时，总是用一句话来搪塞：“无可奉告。”生活中，当我们暂时无法说“是与不是”时，也可用这句话。还有一些话可以用来搪塞：“天知道。”“事实会告诉你的。”“这个嘛……难说。”等等。

第8节：第一章：把话说得滴水不漏(8)

学会委婉的拒绝，恰当地说“不”并不是一件难事。只要理解了上面方法，用最理想的方式表达自己的否定想法，并把它融入到你的实际生活中，一定会对你的人际交往有所帮助。希望这艺术流传到每个人的心里。

?办事要有迂回问话的技巧

言谈的力量是巨大的，它可以解救危机，打开通往坦途的顺利之门；它甚至可以叱咤风云，一句话抵得上千军万马，可以翻江倒海、气魄无穷。

万事开头难，开口托人办事是件很不容易的事，但如果掌握了技巧和分寸，难事也就变得容易了。

1?用虚话套实话

为人的一条准则，就是老实人说老实话，但直炮筒子未必处处受欢迎，特别有时连自己也不明白要说的是不是实话，那该怎么办呢?

李言托好友赵局长为自己办件事，忽然听说他被捕“进去了”，又不知真假，就到赵局长家探望。确实只有局长夫人在家，满脸愁容。李言开口道：“老赵怎么没在家呀?”果然赵夫人长叹一声：“唉!心脏病又犯了，昨天送进医院了……”

原来如此!如果李言实话询问赵局长是否真的被捕了，那场面一定会很尴尬。李言是这样设想的：如果赵局长真的被捕了，其夫人自然会实情相告。虚虚实实，就可转换自如，一点也不唐突。

2?用轻松幽默的玩笑话说实事

话题的选择是一个很关键性的问题。轻松幽默的话题，往往能引起感情上的愉悦；庄重严肃的话题会使人紧张慎重。只要有可能，最好能把庄重严肃的话题用轻松幽默的形式说出来，这样对方可能更容易接受。

一个刚刚毕业的年轻人在一家外资企业打工，在较短的时间内，连续两次提出合理化建议，使生产成本分别下降20%和10%。外企老板对他非常的满意，对他说："小伙子，好好干，我不会亏待你的。"

年轻人当然知道这句话承诺的含量有多少。可能意义重大，也可能一文不值。他想得到确切的答复，便轻松一笑，说："我想你会把这句话放到我的薪水袋里。"外企老板会心一笑，爽快应道："会的，一定会的。"不久他就获得了一个大红包和加薪奖励!

面对老板的鼓励，年轻人如果不是这样俏皮，而是坐下来认真严肃地提出加薪要求，并摆出理由若干条，岂不太煞风景，甚至适得其反。

3?说话要有绕弯子的艺术

有时，一些话自己说出来显得尴尬，这时，诱导对方先开口无疑是上上之策。

华语准备借助于好友李纲的路子做笔生意，在他将一笔巨款交给李纲的第二天，李纲暴病身亡。华语立即陷入了两难境地：若开口追款，太刺激李纲的未亡人；不提此事，自己的局面很难支撑。

帮忙料理完后事，华语是这样对李纲的夫人说的："真没想到李哥走得这么早，我们的合作才开始呢。这样吧嫂子，李哥的那些关系户你也认识，你就出面把这笔生意继续做下去吧!需要我跑腿的时候尽管说，吃苦花力气的事情我不怕。"

这样一来李纲的妻子反过来安慰他道："这次出事让你生意上受损失了，我也没法干下去，你还是把钱拿回去再找机会吧。"

这样一来，丝毫没有追款的意思，还豪气冲天，义气感人，其实他明知李纲的妻子没有能力也没有心思干下去。话中又加上巧妙的提醒：我只能跑腿花力气，却不熟悉那些门路；困难不小还又时不我待。

4?说话客气是办事的前提

托人办事既然有求于人，因此开口说话就需要客气一些，那么把握怎样的分寸与人说话才算客气呢?

用商量的口气把要办的事说出来，如：“能不能快点把这事给办一下?”装作自己没把握，把请求、建议等表达出来，给对方和自己留下充分的退路。例如：“你可能不愿意接受，不过我还是想让你考虑一下。”

在别人或者向别人提出建议时，如果在话语中表示人家可能不具备有关条件或意愿，那就不会强人所难，自己也显得很有分寸。先提出部分要求，以便对方顺利接受，然后再步步深入。我们会经常发现，人们在提出某些请求时往往会把大事说小，这并不是哄骗对方，而是适当减轻给别人带来的心理压力，同时也使自己便于启齿。

谦逊便是礼貌，通过抬高对方、贬低自己的方法把有关请求等表达出来，显得彬彬有礼、十分恭敬。例如：“您老就不要推辞了，弟子们都在恭候呢!”

第9节：第一章：把话说得滴水不漏(9)

请求别人帮助，最为传统有效的做法是尽量表示虔诚，使人家感到备受尊重，乐于从命。有时办事要先把问题的难度说出来，让人觉得你是不得已而为之，明知自己知道不该说但还得说。例如：“真不该在这时候打搅您，但是实在没有办法，只好麻烦您一下。”“我知道你手头也不宽裕，不过实在没办法，只好向你借一借。”

现实中的办事只需要那么一点小小的艺术，能说会道、打动人心的艺术。生活中，我们需要求人，需要说服人，需要维系人与人之间融洽的关系。有些人不会说话，结果总让自己活在进退不能自如的紧张和压迫之中，每天气喘吁吁，惊惧不安。有些人懂得说话的艺术，有一张好嘴巴，如果他们本来平庸，这张好嘴巴能让他们出类拔萃，如果他们本来优秀，这张好嘴巴令他们更加锦上添花。?一样的话不同的说

现实生活中需要有这样的智慧，一样的话可以有两样的说法。两种说法，结果往往大相径庭。

一样的话两样说，这决不是见人说人话，见鬼说鬼话，这是一门艺术。而问话恰是这门艺术的最好体现。问话更需要口才。利害场合，问话问得巧，就等于取得了主动权，相反如果问得过于直白不仅很容易遭到拒绝，而且还会处于被动的趋势。因此说话提问的方式是否有技巧，有时会决定一个人做事是成功还是失败，这是一件不可否认的事实。

据说在某国的教堂内，有一天，一位教士在做礼拜时，忽然熬不住烟瘾，便问他的上司：“我在祈祷时可以抽烟吗?”结果，遭到了上司的斥责。然后又有一位教士，他也犯了烟瘾，却换了一种口气问道：“我吸烟时可以祈祷吗?”上司竟莞尔一笑，答应了他的请求。

在开会时我们经常听到主持者这样发问：“不知各位对此有何高见?”虽然从表面上看，这种问话很好听，但效果并不是很好。因为，

谁敢肯定自己的见解就高人一等呢?就算是高见，也不好意思先开口。如果换成“各位有什么想法呢?”这种问法一定会被很多人接受，效果一定会大相径庭。

提问要讲究一定的方法，提问过于唐突是非常不礼貌的行为，这是不可忽视的。假如在大庭广众之下问对方：“你有什么理由可说?”“你晚来了半小时，上哪儿混去了?”如此唐突的问法，令人难以下台，人家一定会不高兴的。

怎样才能问得巧，首先要选择恰当的提问形式。提问形式有多种：

1?限制型提问

这是一种目的性很强的提问技巧，它能帮助提问者获得较为理想的回答，减少被提问者说出拒绝的或提问者不愿接受的回答。

据说，香港一般茶室因为有些客人在喝可可时要放个鸡蛋，所以，侍者在客人要可可时都会问一句：“要不要放鸡蛋?”心理学家建议，侍者不要问“要不要放鸡蛋”，而要问“放一个还是两个鸡蛋”，这样提问就缩小了对方的选择范围。这种问话，显然可以多做鸡蛋的生意。

2?选择型提问

这种提问方式多用于朋友之间，同时也表明提问者并不在乎对方的抉择。例如，你的朋友来你家做客，你留他吃饭，但不知他的口味。于是问他：“今天咱们吃什么?牛排还是火腿?”

3?婉转型提问

这种提问的意图是为了避免对方拒绝而出现尴尬局面。例如，一位先生爱上了一个女孩子，但他并不知道女孩子是否爱他，此话又不能直说，于是他试探地问：“我可以陪你走走吗?”如女方不愿交往，她的拒绝就不会使对方很难堪。

4?协商型提问

如果你想要别人按照你的意图去做事，应该用商量的口吻向对方提出。如你要秘书起草一份文件，把意图讲清之后，应该问一问：“你看这样是否妥当?”

提问要讲究方式，才能提高提问水平。话题的选择是一个关键的问题，一位心理学家曾经说过：要使对方乐于答话，应该挑他擅长的来说，这样他才会对你的提问感兴趣。

例如，一个人乒乓球打得好，就可先问：“听说你打乒乓球很拿手，是吗?”提问正像打乒乓球的发球，你以对方的特长发问，就像特意发了个使对方容易接的球，对方当然乐于接球。

第10节：第二章 摸透人生处世的学问(1)

第二章摸透人生处世的学问——社交关系学

大凡在事业上有所成就的人，都是极其自信而又善于把信心灌输给他人的人。这种人，实际上就是一个会社交的人，社交擅长与否，存乎智愚之别。会社交是智；不会社交是愚。社交中的学问，是一种随机应变，善于表达，善于处世，且能顾及他人所思所想的学问。?注重人际关系中的连锁反映

有句谚语说得好，每个人距总统只有六个人的距离。人际关系会产生连锁反应一直延续到总统的椭圆型办公室。而且，如果你仅仅距总统六个人的距离，那么你距你想会见的任何人也就只有六个人的距离。可见，人际关系网是多么的重要。

抓住机遇就等于成功。交往越广泛，遇到机遇的概率就越高，有许多机遇就是在与朋友的交往中出现的。世界上最会做人的人，既能喜欢别人，又能让别人喜欢，他也是最成功的人。成功的人们大多交际广泛，形成自己的一张“友谊网”。

比如，你要某人推荐几个供你拜访的朋友，如果这个人是个失败的人，他只能为你推荐一两个人，而且好不容易才找到这一两个人的地址和电话。成功的人就不同了，他们会推荐出一大堆朋友，而且是在长长的名单上寻找，因为名单上包括各式各样的朋友。由此显示出成功者与失败者在交友方面的差别。

关系网的稠密程度往往是一个人交际能力的最好体现。凡是成功者大多是有关系网的人。这种网络由各种不同的朋友组成，有过去的知己，有近交的新朋，有男的，有女的，有前辈，有同辈或晚辈，有地位高的，有地位低的，有不同行业的，有不同特长的，也有不同地方的。这样的关系网，才是一个比较全面的网络。也就是说，在你的关系网中，应该有各式各样的朋友，他们能够从不同的角度为你提供不同的帮助。

关系网就是指人们在社会实践中形成的各种各样的人与人之间的关系的集合。关系网既然称作是“网”，就应当具有网的特点。也就是说，在这面网上，朋友的构成有点有面，分布均匀。不懂交际之道的人交友却不是这样，他们结交的范围十分狭窄，分布十分不均。只在自己熟悉的范围内认识一些人，而这些人的行业和特长比较单一。这样就构不成一面标准的关系网了。值得一提的是，在我国由于传统上知识分子受“清高”的影响，往往喜欢闭门谢客，喜欢孤军奋战，特别是对官场喜欢“两耳不闻窗外事”，对政界的人物更是不愿去与之进行交际。这样的传统和习惯是十分不利的。从成功学的角度来分析，它对聪明人的成功更为不利。如前所述，要成功，离不开上级领导的信任和支持，而上级领导大多是官场的人，你不主动与他们交往，他们对你不了解，你对他们也很陌生，你怎么能获得他们的信任和支持呢?

广泛与人交往是机遇的源泉。有许多机遇就是在与朋友的交往中出现的，有时甚至是在漫不经心的时候，朋友的一句话、朋友的帮助、朋友的关心等都可能化作难得的机遇。在很多情况下，就是靠朋友的推荐、朋友提供的信息和其他多方面的帮助，人们才获得了难得的机遇。下面的例子就是最好的体现。

某单位新来一位主要领导，需要配备秘书，在多人跃跃欲试、趋之若鹜的情况下，小雨被选中了。原因就在于这位领导委托自己的一个下级孔利为自己物色秘书，而孔利和小雨是同学和好朋友。孔利自然清楚，小雨肯定胜任秘书职位，于是就把这个同学推荐出来了。结果，领导本人满意，组织考察合格，正在为前程茫然奔波的小雨更是欣喜若狂，因为他找到了自己适合的位置，在当时情况下当上领导的秘书，是他的心愿，也是他成功的一个里程碑。这个里程碑的获得，关键因素是他有那么一个得到领导信任的同学。也许他想不到这个朋友会对他的成功起到至关重要的作用，也许他们之间彼此进行交往的时候，没想到这种交往决定了日后一个人的巨大成功，没想到这种交

往就是一个人成功的机遇。因此，从这个意义上说，交往广泛，机遇就多。

聪明人不应当过于急功近利，有许多机遇是在交往中实现的，而在初步交往中，人们很可能没有看到这种机遇，在这个时候，不要因为没有看到交往的价值，就忽视这种交往。

每一个伟大的成功者背后都有另外一个暗中支持他的成功者，而其他各方面有所建树的人就是你所有资源中最大的资源。你要做的就是找到他们，构建有助于你的事业的“关系网”。实际上，你的“关系网”远比你意识到的要广大得多。你实际拥有的网络延伸到了你每天都有联系的人之外，更多的联系包括你与之共同工作和曾经一同工作过的人们，以前的同学和校友、朋友，你整个大家庭的成员，你遇到过的孩子的父母，你参加研讨会或其他会议时遇到的人，这些人都会是你的网络成员。而他们都将有可能成为你事业成功的助推器，善于扩充自己的网络资源的人，也就是即将面对成功的人。

第11节：第二章 摸透人生处世的学问(2)

?放弃固执，适时变通

人的思维是跳跃的，不是一成不变的。因此办事时适时的变通是一种很明智的做法，放弃毫无意义的固执，这样才能更好地办成事情。虽然坚持是一种良好的品性是值得称赞的事情，但在有些事情上，过度的坚持，就会变成一种盲目，那将会导致最大的浪费。

考虑事情要全面,不要抓住一点不放,除非你想和自己“较劲”。一朝君主一朝臣，做人要学会变通，不能把事做得太绝。你不只要迎合今日的权势者，还要留意明日的权势者，就像一个善于棋道的棋手一样，当你走出第一步棋之后，还要想到第二步、第三步如何走。

商鞅在秦国实行变法之初，为了能取得百姓的信任与支持，便在国都咸阳的南门立了一根三丈长的木杆，声明说，谁能将这根木头搬到北门去，便赏他十金，事小而赏重，老百姓都觉得很奇怪，谁也没有干。商鞅又宣布：“能搬到北门去的，赏五十金。”重赏之下必有勇夫，有一中年汉子抱着试试看的心情给搬了过去，商鞅立即给了他五十金，以此表明他说话是算数的。接着便颁布了他变法的命令。

变法颁布了一年多，反对者数以千计，连太子也不以为然，一再犯法。商鞅说：“变法的法令之所以不能贯彻执行，是由于上层有人故意反抗。”于是他便想拿太子开刀，刑之以法。可是太子是国君的接班人，是不能施刑的，结果便拿太子的老师公子度和公孙贾当替罪羊，一个被割掉了鼻子，一个在脸上刺了字。当时商鞅深得秦孝公的宠信，权势极盛，太子拿他也无可奈何。

商鞅的变法取得了巨大的成功，经过十几年的时间，秦国的国力得到极大的充实，武力得到极大的增强，由一个西部的边鄙小国一跃而成为七雄之首，秦国最后之所以能够统一中国，便是得益于商鞅奠定的基础。

然而，正当商鞅的权势如日中天之时，秦孝公死了，太子继位，为秦惠文王，他一上台，他的老师——那个被割掉了鼻子的公子虚便出面告发，说商鞅想要谋反，惠文王下了逮捕令，商鞅匆匆忙忙逃离咸阳，当他来到潼关附近想要投宿，旅店的主人也不知道他就是商鞅，拒绝收留他，说道："根据商君的法令，留宿没有证件的客人是要进监狱的!"

商鞅这才是真正的作法自毙，他走投无路，被收捕，车裂 (即五马分尸)于咸阳街头，家人也被灭族。

常言道，人无远虑，必有近忧。考虑事情要周全、有远见。秦国的商鞅，作为一个改革家，在政治上是极具远见的，他的变法政策，为秦孝公以后几代秦国的国君所信守，秦国因之而强大。但他善于谋国却拙于做人，他却没有想到，宠信他的秦孝公不可能陪他一辈子，未来的天下毕竟还是太子的，这样的人是不可以得罪的。

凡是懂为官之道的人都明白，你不只要迎合今日的权势者，还要留意明日的权势者，就像一个老于棋道的棋手一样，当你走出第一步棋之后，还要想到第二步、第三步如何走，走一看二眼观三，这样你才能在瞬息万变的政治舞台上，始终立于不败之地。而商鞅却一步把棋走绝，没有给自己留下抽身退步之地。在改革大业上他是一个英雄，在如何做人上，他却是个失败者。

一个人的成功离不开他人的协助，欲在社会上立于不败之地，就要广交朋友，引以为援，但若只顾眼前利益，不及其余，他日靠山一倒，所谓墙倒众人推，必遭众人攻击，使自己身陷险境。

做人其实是一个平衡的艺术，不可恃才傲物，目中无人。既要左顾右盼，照顾到方方面面的利益，又要瞻前顾后，考虑到事情的前因后果。不要只是直线思考，更不能一条道走到黑。

?揣摩人的秉性，灵活的与人相处

每个人的脾气性格各有不同，有些人虽然表面看起来死板傲慢，但只要你摸透了他们的秉性区别对待，以后的交往便会顺利得多。

俗话说：“人上一百，形形色色。”在人际交往中总会遇到各种各样怪脾气的人，如何摸透每个人的秉性，采取恰当的方式与其相交相处，是一门高深的学问。因此了解与掌握不同习性的人交际的技巧是非常重要的。

1?与死板的人相处之道

死板的人往往是我行我素，对人冷若冰霜。尽管你客客气气地与他寒暄、打招呼，他也总是爱理不理，不会做出你所期待的反应。其实，尽管死板的人一般说来兴趣和爱好比较少，也不太爱和别人沟通，但他们还是有自己追求和关心的事。所以，你在与这类人打交道时，不仅不能冷淡，反而应该花些功夫仔细观察，注意他们的一举一动，从他们的言行中寻找出他们真正感兴趣的事来。一旦触及到他们所热心的话题，对方很可能马上会一扫往常那种死板的表情，而换之表现出相当大的热情。

第12节：第二章 摸透人生处世的学问(3)

2?与傲慢无礼的人相处之道

傲慢无礼的人往往自视清高、目中无人，表现出一副“唯我独尊”的样子。与他们打交道，实在是一件令人无法忍受的事情。可是，为了你自身利益的需要又不得不与这种人接触，又该怎么对付呢?

最适合的方法有三种：

首先，尽可能地减少与其交往的时间。在能够充分表达自己的意见和态度，或某些要求的情况下，尽量减少他能够表现自己傲慢无礼的机会。这样，对方往往也会由于缺乏这样的机会而不得不认真思考你所提出的问题。

其次，说话要语言简洁明了。尽可能用最少的话清楚地表达你的要求与问题。这样，让对方感到你是一个很干脆的人，是一个很少有讨价还价余地的人，因而约束自己的架子。

最后，你还可以邀请这种人去跳舞，聊聊家常，去KTV唱歌，等等。而当对方一旦在你面前表现出其生活的本色之后，在以后的交往中，他往往不会再对你傲慢无礼了。

3?与少言寡语的人相处之道

通常会把少言寡语的人称为“闷葫芦”，和这种人在一起，总会感到沉闷和压力。特别是对于一些性格比较外向、活跃的人，更是觉得难受。因而在这种情况下，有些人为了活跃气氛，便故意找些话题来说。其实这是没有必要的。因为，对于沉默寡言的人来说，之所以这样，可能是他们有某种心事而不愿多言。在这种情况下，你应该尊重对方，不要去破坏对方的心境，让其保持一种内心选择的生存方式；相反，你如果故意地没话找话，并拼命地想方设法与对方交谈，只会适得其反，引起对方的反感。

4?与自私自利的人相处之道

自私自利的人尽管心目中只有自己，特别注重个人利益的得失，但是，他们也往往会因利而忘我地工作。你对他们不必有太高的期望，也没有必要期望他们能够像朋友那样以情为重。与这类人的交往关系可以仅仅是一种交换关系，按付出给回报，干得好坏不同，获得的利益也会不一样。

5?与争强好胜的人相处之道

争强好胜的人往往狂妄自大，自我炫耀，自我表现的欲望非常强烈。他们总是力求证明自己比别人强，比别人正确。当遇到竞争对手时，他们总是想方设法地挤对人，不择手段地打击人，力求在各方面占上风。对这样的人，你不能一味地迁就，而有必要在适当的时候，以适当的方式打击一下他的傲气，使他知道人外有人，天外有天。

6?与狂妄自大的人相处之道

狂妄的人实际上并没有多少学问，往往是自吹自擂，夸夸其谈，他们所表现的高傲、不屑一顾等神态，实际上是一种心灵空虚的补充剂，以维持其虚荣心。与这些人相处的方式实际上很简单。刚开始与他们交往似乎觉得他们视野开阔，天南地北，无所不晓，好一副居高临下的样子，但只要就某一问题深入地与之探讨，他便会露出马脚。一旦露了马脚，他的威风也就自然扫地。另外，与这类人初次相处，可以用你的常识将之“震”住，如果做到了这一点，往后的交往便会顺利了。

我们所处的社会是个大舞台，每个人所扮演的角色都各不相同，复杂而又多变。你只有善于与不同性格的人交往，才能在人际关系中如鱼得水，在社会中占有一席之地。

?示弱也是一种智慧

示弱是一种高超的智慧，可以减少乃至消除不满或嫉妒。事业的成功者，生活中的幸运儿，被人嫉妒是难免的，在一时还无法消除这种社会心理之前，用适当的示弱方式可以将其消极作用减少到最低程度。

锋芒毕露必遭人忌，最高明的方法就是把自己装扮起来，使世人一想到你就与某种特定的形象联系在一起，而忘记了你的真实形象。因为人们习惯于同情弱者，对过于完美的人和事总是心怀警戒，暴露些小缺点，出点洋相，反而可以增强你的亲和力。

人都有一种嫉妒的心理。示弱能使处境不如自己的人保持心态平衡，有利于人际交往。社交中，善于选择示弱的内容是非常重要的。地位高的人在地位低的人的面前不妨展示自己的奋斗过程，表明自己其实是个平凡的人。成功者在别人面前多说自己失败的经历，现实的烦恼，给人一种“成功不易”、“成功者并非一举成名”的感觉。对眼下经济状况不如自己的人，可以适当诉说自己的苦衷：例如健康欠佳、子女学业不妙以及工作中诸多困难，让对方感到家家都有一本难念的经。某些专业上有一技之长的人，最好宣布自己对其他领域一窍不通，袒露自己日常生活中如何闹过笑话、受过窘等，至于那些完全因客观条件或偶然机遇侥幸获得名利的人，更应该直言不讳地承认自己是天上掉馅饼，偶尔的运气好。

第13节：第二章 摸透人生处世的学问(4)

示弱不应该只表现在嘴上，有时还要表现在行动上。自己在事业上已处于有利地位，获得了一定的成功，在面对某些小利益的时候，即使完全有条件和别人竞争，也要尽量回避、退让。也就是说，平时小名小利应淡薄些，谦让些，因为你的成功已经成了某些人嫉妒的目标，不可以再为一点微名小利而惹火烧身，应当分出一部分名利给那些暂时处于弱势中的人。

曾有一位记者去拜访一位企业家，目的是获得有关他的一些丑闻资料。然而，还来不及寒暄，这位企业家就对想质问他的记者说："时间还早得很，我们可以慢慢谈。"记者对企业家这种从容不迫的态度大感意外。

不多时，保姆将咖啡端上桌来，这位企业家端起咖啡喝了一口，立即大嚷道："哦!好烫!"咖啡杯随之滚落在地。等保姆收拾好后，企业家又把香烟倒着插入嘴中，从过滤嘴处点火。这时记者赶忙提醒："先生，你将香烟拿倒了。"企业家听到这话之后，慌忙将香烟拿正，不料却将烟灰缸碰翻在地。

在商场中趾高气扬的企业家出了一连串的洋相，使记者大感意外，不知不觉中，原来的那种挑战情绪完全消失了，甚至对对方产生一种同情。这就是企业家想要得到的效果。这整个的过程，其实是企业家一手安排的。当人们发现杰出的权威人物也有许多弱点时，过去对他抱有的恐惧感就会消失，而且由于受同情心的驱使，还会对对方发生某种程度的亲切感。

在与人的交往中，要使别人对你放松警惕，造成亲近之感，只要你很巧妙地、不露痕迹地在他人面前暴露某些无关痛痒的缺点，出点小洋相，表明自己并不是一个高高在上、十全十美的人，这样就会使人在与你交往时松一口气，不以你为敌。

?近朱者赤，遇强则强

近朱者赤，近墨者黑。朋友是一生中影响你最深的人。多与有益的人相结交。会见成功立业的前辈，能转换一个人的机运。

萨加烈说过这样的话：“如果要求我说一些对青年有益的话，那么，我就要求你时常与比你优秀的人一起行动；就学问而言或就人生而言，这是最有益的；学习正当地尊敬他人，这是人生最大的乐趣。”结交一流人物能让自己更强，经常与有价值的人保持来往，回避没有价值的人际关系，这不是庸俗，这是你向上的力量。多与有益的人相结交。结交成功立业的前辈，往往能够转换一个人的机运。

里昂是美国加利福尼亚州小镇上的铁道电信事务所的新雇员。在16岁时，他便决心要独树一帜，17岁他当了管理所所长。后来，先是在西部合同电信公司，接着成为俄亥俄州铁路局局长。

当他的儿子上学就读时，他给儿子的忠告是：“在学校要和一流人物结交，有能力的人不管做什么都会成功……”

你也许会觉得这句话太庸俗，但请别误会，事实证明把有能力的人作为自己的榜样并不可耻。朋友与书一样，好的朋友不仅是良伴，也是我们的老师。

要与伟大的朋友缔结友情，跟第一次就想赚百万美元一样，是相当困难的事。这原因并非在于伟人们的出类拔萃，而是你自己容易忐忑不安。年轻人之所以容易失败，是因为不善于和前辈交际，第一次世界大战中，法兰西的陆军元帅福煦曾说过：“青年人至少要认识一位善通世故的老年人，请他做顾问。”

不少人总是乐于与比自己差的人交际，因为藉此，能产生优越感。可是从不如自己的人当中，显然是学不到什么的。你所交往的人会改变你的生活。与愤世嫉俗的人为伍，他们就会拉你沉沦。结交那些希望你快乐和成功的人，你就在追求快乐和成功的路上迈出最重要的一步。对生活的热情具有感染力。因此同乐观的人为伴能让我们看到更多的人生希望。而结交比自己优秀的朋友，则能促使我们更加成熟。

我们可以从劣于我们的朋友中得到慰藉，但也必须获得优秀的朋友给我们的刺激，以助长勇气。大部分的朋友都是偶然得来的。我们或者和他们住得很近，因而相识，或者是以未曾预料的方式和他们相识。结交朋友虽因为偶然，但朋友对于个人进步的影响却很大。交朋友宜经过郑重地考虑之后再决定。

多结交成功的朋友，可以把注意力放在比自己先成功一步的朋友身上。这样，你既有结交的机会，也容易领略到对方的内涵。阻碍我们成功的最大障碍，其中就存在于我们自己心中，自己战胜自己往往是人生中最持久最难决出胜负的艰苦战役。但如果你拥有许多成功的朋友，在这场看不见摸不着的战役中，很可能轻易取胜，因为成功者已经告诉我们取胜的诀窍和方式方法。既是成功者的方式方法，我们无需过多的怀疑忧虑。在人的一生中，该模仿抄袭的时候就应该模仿抄袭，什么都靠我们自己去研究领悟发现，我们一定落伍且因此变得呆板。

第14节：第二章 摸透人生处世的学问(5)

事业成功的人，是你成就事业的最好的参照物，会使你不断地力争上游。你应当牢记与有益的人交往并不是太难的事情。首先将你所在城市的著名人士列出一张表，再把将会对你的事业有所帮助的人，也列出一张表，之后就是每星期去试着结交一位这样的人。这样不久后你就会惊奇的发现，你的人生会有所改变。

?慧眼识英雄，看清你的真“贵人”

“七分努力，三分机运”。我们一直相信“爱拼才会赢”，但往往有些人即使拼了也不见得赢，关键就在于缺少贵人相助。在攀向事业高峰的过程中，贵人相助往往是不可缺少的一环。有了贵人，不仅能替你加分，还增加你的筹码。

在中国的传统文化中，人和的内涵就是“贵人相助”。有贵人相助，成功就会变得简单得多。所以，找到自己的贵人，并博得他们的信任和赏识，是成功的重要步骤。“贵人”可能是指某位居高位的人，也可能是指令你心仪急欲模仿的对象，无论在经验、专长、知识、技能等各方面都比你略胜一筹。因此，他们也许是师傅，也许是教练，或者是引荐人。因此，出门遇“贵人”，就可吉星高照，前途一帆风顺，甚至将来会飞黄腾达。

据调查表明，凡是做到中、高级以上的主管，有百分之九十都受过栽培，至于做到总经理的，有80％遇过贵人，自己创业当老板的，竟然百分之百全部都曾被人提拔过。不论在何种行业，“老马带路”向来是传统。作用不外乎是栽培后进，储备接力人才。

清政府的官场中历来靠后台，求人写推荐信。军机大臣左宗棠从来不给人写推荐信，他说：“一个人只要有本事，自会有人用他。”左宗棠有个知己好友的儿子，名叫黄兰阶，在福建候补知县多年也没候到实缺。他见别人都有大官写推荐信，想到父亲生前与左宗棠很要好，就跑到北京来找左宗棠。左宗棠见了故人之子，十分客气，但当

黄兰阶一提出想让他写推荐信给福建总督时，顿时就变了脸，几句话就将黄兰阶打发走了。

黄兰阶又气又恨，离开左相府，就闲踱到琉璃厂看书画散心。忽然，他见到一个小店老板学写左宗棠字体，十分逼真，心中一动，想出一条妙计。他让店主写柄扇子，落了款，得意洋洋地回到了福州。

这天，是参见总督的日子，黄兰阶手摇纸扇，径直走到总督堂上，总督见了很奇怪，问："外面很热吗?都立秋了，老兄还拿扇子摇个不停。"

黄兰阶把扇子一晃："不瞒大帅说，外边天气并不太热，只是我这柄扇是我此次进京，左宗棠大人亲送的，所以舍不得放手。"总督吃了一惊，心想：我以为这姓黄的没有后台，所以候补几年也没任命他实缺，不想他却有这么个大后台。左宗棠天天跟皇上见面，他若恨我，只消在皇上面前说个一句半句，我可就吃不住了。总督要过黄兰阶扇子仔细察看，确系左宗棠笔迹，一点不差。第二天就给黄兰阶挂牌任了知县。黄兰阶不几年就升到四品道台。

可见，为自己寻求一些贵人作为背景可以借力使力，从而使自己尽快得到提拔，英雄有用武之地，也是很值得研究的。因为这对于我们修正自己的做人方法，是很有帮助的。

贵人不会主动来到你的面前，需要你自身的努力才能遇到。贵人是指在层级组织中职位比你高且对你的晋升有所帮助的人。首先你得费心地去分辨谁是贵人。你或许以为，你的晋升几率取决于顶头上司对你的评语好坏，这观念或许是正确的。但是更高的管理阶层可能觉得你的顶头上司并不胜任，因而可能不在乎他的推荐和好恶。所以，仔细深入观察，你才能找到能帮助你晋升的贵人。

寻求贵人不可急功近利。在工作上的层级组织中，如果你的上一层职位被某一个不胜任者占住，那么不管你花再多力气或你的贵人再有心提拔你，也都将徒劳无功。为了到达跳水板顶端，你必须爬下那座被堵塞了的阶梯，横越到另一侧没有障碍的阶梯，然后再顺利地爬

上顶端。同样地，在层级组织中，你必须离开挡路人那条升迁道路，然后从另一个没有阻碍的道路往上晋升。如果那人仍有资格获得晋升，他便不算是挡路人，而你也不必躲开他。只要稍加忍耐多等一些时日，等他获得晋升后出现空缺时，你的贵人便能立即提拔你。

不能一条道跑到黑。争取多位贵人的提拔。多位贵人的共同提拔，可产生乘数的提拔效果。乘数效果的产生，是由于这些贵人在他们的谈话里，不断地互相强化你的优点，因而使他们决心提拔你。假使你只有一个贵人，你便得不到这种强化的效果。

第15节：第二章 摸透人生处世的学问(6)

孤掌难鸣，没有贵人比较难成气候，但若要被贵人“相中”，首要条件还是在于自己是不是这块料。俗话说，师父领进门，修行在个人。如果你一无所长，却侥幸得到一个不错的位置，保证后面一堆人等着想看你的笑话。毕竟，千里马的表现好坏与否，代表伯乐的识人之力。假如提拔了一个扶不起的阿斗，对贵人的荐人能力，也是一大讽刺。

与贵人之间的关系应当有所明确，最好是建立在双方各取所需、各得其利的基础上。这绝不是鼓励唯利是图，而是强调双方以诚相待的态度，既然你有恩于我，滴水之恩必将涌泉相报。这才是正确的做人之道。

?懂得细节才能获得尊重

“不积跬步，无以致千里”。细节决定成败关键是要细微之处见真情。细微之处见真情体现在生活中的各个环节上。懂得了细节就会让你在人际交往中获得更多的尊重，处于不败之地。

社交场合中那些广受欢迎的人往往都是注意细节的人。细节中往往渗透了人心的微妙之处，留意了一些不被人注意的小事，常常会给你带来很多的益处。生活从细节开始,它影响着你的一生幸福、一生成就。

在社交中有一些看似“小”的事情，往往会被人忽视，但小事实际上会起很大作用的，你要用心注意以下几点：

（1）做客时要吃掉主人给你的水果。

王玉和同学李雪经人介绍去拜访一位仰慕已久的老师。到了老师家里，师母亲切地招呼他们吃水果，并热情地给他们一人拿了一个苹果。因是初次上门，王玉有点不好意思，所以再三推辞后接过水果放在桌角。热情的师母看了看他没说什么，不过却同接过苹果就吃的李雪聊起了家常。

吃掉主人的东西是对她热情款待的这份心意的一种最好的肯定。其实像这样的情景随处可见，比如去朋友家做客，在咖啡店里碰上别的朋友，他们会热情地招呼你入座，然后请你吃东西。这时候最好别不好意思，不妨大大方方接过来吃，他们若是真心的，你接过来就表示你接纳了他们的热情，他们会自然地感到你的亲切与随和。

（2）不要让你的客人孤独的出门。

好友夏利加曾对我说她的初恋埋葬于对方的一个小细节。那天晚上她从男友家里出来，男友说："我送送你吧!"她推辞说不用了。男孩就没有再送。在她走下第三级楼梯时，她听到防盗门"咣当"一声关上了，她的心倏地一片冰凉。后来任凭男孩再怎么努力，她都义无反顾地离开了男孩。

送朋友下楼不仅是出于礼貌，它体现的是一种情感的交流。如果有朋友到你家做客，你就送朋友下楼。虽然朋友口中再三说不用相送，但是如果你陪他一起下楼，这一小小的细节会温暖他回家时漫长的道路，你从此在他心里会有很高的地位，甚至胜过其他的朋友。不过应注意的是，热情不可过度，如果客人是一对正处于热恋中的朋友，而他们也再三不要你相送，你只需在看不见他们的身影时轻轻关上门就行了。

（3）友谊在留言条中加深。

有一段时间某单位的单身宿舍装修，小王就借住在女友小花那里。小花在报社工作，特别忙，常常深夜才回来。小王住进来后小花裁了普通的稿纸在门后做了个简单的留言箱，她回来过的话就留言给小王，用下一张时将用过的纸放到最下层就好了。"晚上有活动不回来!"、"亲爱的，周末愉快!"……忙时是寥寥几句行动报告，有时间的话就写下几句祝福再勾勒出小人头来。

虽然只是一张小小的留言条，但是它确流露出人们内心深处的最深情感，它召唤出了人们内心渴望的声音。现代人忙碌的身影背后是最真切的渴求。所以，不要吝啬你的笔，它会让你感到乐趣无穷。

（4）理解万岁。

小港已经在单位工作两年了，但单位一直没为她办调入手续。她对这种状况很失望，一时对自己的价值产生了怀疑。所有的朋友都说她不知足，这工作多风光呀，谁不是毕业拖了几年才找到工作的。这话无疑雪上加霜。后来有个校对员了解情况后安慰她："其实你可以想想读者啊，多少人都希望天天见到你的名字。我认识的好多人都说你的稿子写得好呢。"

在细节处关心他人，尽量去理解你失意的朋友吧，如果你尽了力却还是不能让对方开心，那就陪他一起骂"可恶的人或事"，至少他会觉得有人和他有同感。更有可能的是你还没骂够他就反过来劝你了。现在的人们需要的不是物质上的高度满足，而是一种精神上的慰籍，他们需要的只是一份理解的心意。看似无关紧要的小细节中往往包含着无限的温情。当温情成为现代人最真切的渴求后，让我们从这些小细节中做起吧。

第16节：第二章 摸透人生处世的学问(7)

?处理好人际关系中的层次差别

尊贵者是一个相对的概念，每个人都是尊贵者，同时又有自己的尊从对象。交往对象不同，我们的位置会随之变化。

人之所以有平常与尊贵之分，是因为人的学识、修养、经历、地位不同。这是人际关系的层次差别，也是一种自然秩序。尊贵者虽然与我们不属同一交往类别，有着一定的沟通障碍，但我们却可以打破障碍与之正常交往，乃至发展友情。要想与尊贵者发展友情就要学会以下几点：

1?尊重对方，严谨有致

准确把握双方关系才能与尊贵者发展友情，首先要给其以相应的位置，充分表现出对他的尊重恭谨。这是对双方关系的确认和定位，也是对对方的一种尊重愿望的满足，必须严谨有致，不可苟且。

李梅很得一位行署教委领导的赏识。这位领导是教师出身，人也平易近人。他与李梅并未谋面，但他赞赏李梅的才华，便约请李梅与他聊聊。李梅在领导面前并没有得意忘形，忘乎所以，言谈举止，都严谨得宜，很有分寸，注重距离。领导虽性情开朗，多次表示要李梅随意些，但还是对李梅的举动发自内心的高兴，他觉得没有看错人。就这样，李梅与那位领导逐步建立了友情。

2?摒弃奉承，具备不卑不亢的心理

尊重是有原则的，它会在真情中体现出来。如果不顾原则，另有目的，人格沦丧，不知廉耻，对尊贵者就会表现出阿谀奉承来。这表面上似是尊重对方，其实它与尊重是本质不同的。阿谀奉承，虚情假意，夸大其辞，别有用心，只能让尊贵者反感、嫌恶、痛恨。本来可以建立友情，但因双方失去真情而无法发展下去。我们也不能排除个别尊贵者好大喜功，乐于听奉承话、看媚态的。但这样的尊贵者没有必要与他发展友情。

3?自然随和，不必拘谨

尊贵者无论地位，还是阅历、学识，都高我们一筹。与他们交往，常令我们肃然起敬，有时我们还有一种威压感而噤若寒蝉。我们作为平常人，尤其是未见过世面的青年人，在这种情势下往往显得动作走形，言语嗫嚅，特别别扭、生硬。其实尊贵者也是我们平等的交际对象，也是一种自然的交往关系，我们一方面要尊重对方，另一方面也要守住方寸，保持本色，自然而正常地与对方交往，不必拘谨。这反倒能显示自己的交际魅力，会赢得对方的认可和尊重，尊贵者会乐意与我们发展友情。

4?巧托会配，不可狂妄

韦雷总希望展露才华，让一位他最敬重的老人认可他。一次，老人在晚会上唱京剧，虽然唱得不算好，但还是赢得了掌声，韦雷又想，自己亮亮嗓子必会让老人有知音之感。于是一曲京剧唱得嘹亮高亢，老人却在台上感到很不自然。韦雷虽是善意，但如此举动，会让老人觉得是在贬低他，当然就不会和他发展友情。

从交往的角色来说，尊贵者是交际的主角，而我们则是配角，处于次要地位。这是交际现状，也是交际规律，是由彼此交往身份和交际能量决定的。我们要积极支持尊贵者，热情配合尊贵者，鞍前马后，服从需要，听候调遣。这是合乎交际、现实的，这样不仅不会损害自己的“身价”，而且会取得尊贵者的信任。而如不能摆正这层关系，不恰当地显示自己的能耐，抖弄自己的才华，以至背弃、排挤尊贵者，这往往适得其反。

5?主动真诚，表露姿态

机会是要主动争取的。尊贵者的行为是要与自己身份、地位保持一致的。他们一般不会主动与我们交往，而作为平常人，身份在下，地位比他低，自然要主动积极，充满真诚，先迈出一步，做出友好的姿态，这是尊长敬上的美德，也是交际的惯例。

于薇在一次会议上结识了一位有成就的作家，她十分珍惜这层关系，可她是个平常的人，又是小字辈，当然并没有引起作家的注意。但于薇视之为自然，更没有赌气，她每逢节日必寄贺卡给这位作家。终于作家记住了于薇，并与她成为了莫逆之交。

6?虚心求教，接受呵护

龚睿对本校一位知名教师十分敬重，主动拜他为师，经常请教一些问题，求得帮助和扶掖。由于龚睿尊重他的作息习惯和癖好秉性，所以每次请教都会有收获。而在这一次次的请教中，那位教师也对龚睿发生了浓厚兴趣，并逐渐有了很深的友情。

尊贵者是力量的象征，在他面前，我们显得很弱小稚嫩。所以要接受并求得呵护。这一则是我们与尊贵者交往所寻求和迫切需要得到的东西，二则作为尊贵者，他也会从中获得施与和扶持之乐，是一种自我价值的实现。寻找呵护一要尊重尊贵者的愿望，二要适度得宜，不可仰仗、依附于尊贵者。这包括恰当的求助及一定程度上的求教。这会获得尊贵者的认可，并圆满获取他的友情。

第17节：第二章 摸透人生处世的学问(8)

?有“舍”才有“得”

舍得才能获得；放下才能去争取新的目标；忘记才能心宁；宽容才能得众；反求诸己，做到无念无私，就是踏实自在。

人际关系的好坏对一个人事业的成就影响很大，而每个人也都希望能拥有良好、广阔的人际关系。有位在商场上颇有成就的人在报上说，要建立良好、广阔的人际关系，必须运用“舍得”的观念，也就是，有“舍”才有“得”。不“舍”而想“得”，那种人际关系是相当有限的。因此要学会主动出击，先去满足对方的自我。

我想很多人都会认同他的话，因为每个人都曾接受过别人的“舍”，而成为别人的朋友。

要争取到“得”就得先学会“舍”。人基本上都是以“自我”为中心的，任何事都先想到“我”，都先从自己的方面考虑。因此有时便会想：某人为什么不先对“我”打招呼?某人为什么不请“我”吃饭，而要请别人?某人为什么不寄生日卡给“我”?某人为什么和“我”有距离?

你这样子想，别人也是这样子想，也就是说，每个人都把“得”放在心上，挂在眼前，如果双方都不愿意先“舍”，那么这份关系便不可能展开!既是如此，我们应当学会主动出击，先去满足对方的自我，为双方关系的建立迈出第一步。

主动出击就是“舍”的第一个步骤，也就是先“舍”掉你的矜持，“舍”掉你的武装，向对方展露和平的姿态。接下来就要有实际的做法了。普通的日常寒暄和打招呼看来没什么，但如果能在普通谈话中加入对对方的关心，那么这人际关系便会慢慢发酵。当然，你的关心不可带有刺探的意味，否则会引起对方的警戒，借题发挥最好，例如从工作谈起，再扩展到家庭、休闲，慢慢地把对方的心窗打开。

但是，光是这样还不够，因为这只能让你建立一份普通的人际关系，你必须再加入某些成分，才能把这人际关系巩固起来。要学会怎

么做很简单，首先抛弃自我为中心的思想，为对方做些什么!认真体会到下面的内容，你就会明白。

(1)观察、了解对方的需要，不等对方开口，你就先替他做，他不只感谢，还会感到惊喜；例如甲君主动为乙君从国外带回来一瓶“生发水”，虽然没多大效用，但乙君仍然会非常地感动。

(2)共享你的资源，包括物质的、精神的以及人际的，例如你可介绍你的朋友给他认识，借他你的CD、送他你种的花或你收藏的书，反正只要对方没有而你有的，便可和他分享。

凡事以他人的利益为先，用你的诚心感动对方，这种“舍”，就会真的换到“得”。但是也不排除某些例外。因为人世间有很多不领情的人。但话又说回来，对这种人，不“舍”又怎可能“得”!

俗话说：“一样米，养百样人”，你不必去期待对方是否有善意的回应，但要相信，“舍”是种子，“得”则是收成，有些种子发芽得早，有些发芽得晚，但总是会发芽、会有收成的。总而言之，要建立人际关系，不能坐着等别人“送上门来”那样就会连门都没有!

?人情账户很重要

人情就是财富。在人际交往中，见到给人帮忙的机会，要立马扑上去，像一只饥饿的狐狸扑向它久违的猎物一样。这样，你就在不知不觉中将你的“人情账户”新添了一个正数。

重视情意观念可以扩充你的人脉，会为你日后的发展带来意想不到的帮助。情意观念要像金钱观念一样，多多益善，这样才能左右逢源。求人帮忙是被动的，可如果别人欠了你的人情，求别人办事自然会很容易，有时甚至不用自己开口。做人做得如此风光，大多与善于结交人情，乐善好施有关。积累人情这一无形资本是人情关系学中最基本的策略和手段，是开发利用人际关系资源最为稳妥的灵验功夫。

钱钟书先生一生日子过得比较平和，但困居上海孤岛写《围城》的时候，也窘迫过一阵。辞退保姆后，由夫人杨绛操持家务，所谓“卷袖围裙为口忙”。那时他的学术文稿没人买，于是他写小说的动机里就

多少掺进了挣钱养家的成分。一天 500字的精工细作，却又绝对不是商业性的写作速度。恰巧这时黄佐临导演上演了杨绛的四幕喜剧《称心如意》和五幕喜剧《弄假成真》，并及时支付了酬金，才使钱家渡过了难关。时隔多年，黄佐临导演之女黄蜀芹之所以独得钱钟书亲允，开拍电视连续剧《围城》，实因她怀揣老爸一封亲笔信的缘故。钱钟书是个别人为他做了事他一辈子都记着的人，黄佐临40多年前的义助，钱钟书多年后仍然记在心里。

第18节：第二章 摸透人生处世的学问(9)

俗话说“在家靠父母，出门靠朋友”，多一个朋友多一条路。要想人爱己，己须先爱人。诸位当时刻存有乐善好施、成人之美的心思，才能为自己多储存些人情的债权。这就如同一个人为防不测，须养成“储蓄”的习惯，这甚至会让各位的子孙后代得到好处，正所谓“前世修来的福分”。黄佐临导演在当时不会想得那么远、那么功利。但后世之事却给了他作为好施之人一个不小的回报。

结得人情是一件很容易的事情，有时候甚至是举手之劳，并无一定之规。对于一个身陷困境的穷人，一枚铜板的帮助可能会使他握着这枚铜板忍一下极度的饥饿和困苦，或许还能干番事业，闯出自己富有的天下。对于一个执迷不悟的浪子，一次促膝交心的帮助可能会使他建立做人的尊严和自信，或许在悬崖前勒马之后奔驰于希望的原野，成为一名勇士。就是在平和的日子里，对一个正直的举动送去一缕可信的眼神，这一眼神无形中可能就是正义强大的动力。对一种新颖的见解报以一阵赞同的掌声，这一掌声无意中可能就是对革新思想的巨大支持。就是对一个陌生人很随意的一次帮助，可能也会使那个陌生人突然悟到善良的难得和真情的可贵。说不定他看到有人遭到难处时，他会很快从自己曾经被人帮助的回忆中汲取勇气和仁慈。

其实，人在旅途，既需要别人的帮助，又需要帮助别人。从这个意义上说，帮人就是积善。

战国时代有个名叫中山的小国。有一次，中山的国君设宴款待国内的名士。当时正巧羊肉羹不够了，无法让在场的人全都喝到。有一个没有喝到羊肉羹的人叫司马子期，此人怀恨在心，到楚国劝楚王攻打中山国。楚国是个强国，攻打中山易如反掌。中山被攻破，国王逃到国外。他逃走时发现有两个人手拿武器跟随他，便问：“你们来干什么?”两个人回答：“从前有一个人曾因获得您赐予的一壶食物而免于饿

死，我们就是他的儿子。父亲临死前嘱咐，中山有任何事变，我们必须竭尽全力，甚至不惜以死报效国王。”

中山国君听后，感叹地说：“怨不期深浅，其于伤心。吾以一杯羊羹而失国矣。”即给与不在乎数量多少，而在于别人是否需要。施怨不在乎深浅，而在于是否伤了别人的心。我因为一杯羊羹而亡国，却由于一壶食物而得到两位勇士。

这段话道出了人际关系的微妙。也许没有比帮助别人这一善举更能体现一个人宽广的胸怀和慷慨的气度了。不要小看对一个失意的人说一句暖心的话，对一个将倒的人轻轻扶一把，对一个无望的人赋予一片真挚的信任。也许自己什么都没失去，而对一个需要帮助的人来说，也许就是醒悟，就是支持，就是宽慰。

相反，不肯帮助人，总是太看重自己丝丝缕缕的得失，这样的人目光中不免闪烁着麻木的神色，心中也会不时地泛起一些阴暗的沉渣。别人的困难，他可当作自己得意的资本，别人的失败，他可化作安慰自己的笑料；别人伸出求援的手，他会冷冷地推开；别人痛苦地呻吟，他却无动于衷。至于路遇不平，更是不会拔刀相助，就是见死不救，也许他还会有十足的理由。自私，使这种人吝啬到了连微弱的同情和丝毫的给予都拿不出来。

也许这样的人没有给人帮助倒是其次，可怕的是他不仅可能堕落成一个无情的人，而且还会沦落为一个可悲的人。因为他的心除了只能容下一个可怜的自己，整个世界都无需关注和关心，其实，他也在一步步堵死自己所有可能的路，同时也在拒绝所有可能的帮助。因此一个人构建他的人情账户是非常重要的，也是一个不可否认的明智之举。

?雪中送炭千金难买

人生在世，没有一帆风顺的，总会有许许多多的艰难与困苦。当你遇到断崖险阻时，你需要的是帮助你架桥搭梯，雪中送炭的人。在这时帮助你的人，才是你真正的朋友。

雪中送炭、锦上添花都可落得人情，但两者之价值却有天壤之别。雪中送炭可以把人拉出火坑，走出困境。也犹如你即将渴死在沙漠中，别人给你一口救命甘泉一样。但就内心感受来说，给濒临饿死的人送一个馒头和富贵的人送一座金山，是完全不一样。有某种爱好的人遇到兴趣相同的人则兴奋不已，以为人生一大快乐。两个人脾气相投，就能交上朋友。所以要落人情，便应洞察此中三味。

三国争霸之前，周瑜并不得意。他曾在军阀袁术部下为官，被袁术任命当过一个小小的居巢长，一个小县的县令罢了。

第19节：第二章 摸透人生处世的学问(10)

这时候地方上发生了饥荒，年成既坏，兵乱间又损失不少，粮食问题日渐严峻起来。居巢的百姓没有粮食吃，就吃树皮、草根，活活饿死了不少人，军队也饿得失去了战斗力。周瑜作为父母官，看到这悲惨情形急得心慌意乱，不知如何是好。

有人献计，说附近有个乐善好施的财主鲁肃，他家素来富裕，想必囤积了不少粮食，不如去问他借。

周瑜带上人马登门拜访鲁肃，刚刚寒暄完，周瑜就直接说："不瞒老兄，小弟此次造访，是想借点粮食。"

鲁肃一看周瑜丰神俊朗，显而易见是个才子，日后必成大器，他根本不在乎周瑜现在只是个小小的居巢长，哈哈大笑说："此乃区区小事，我答应就是。"

鲁肃亲自带周瑜去查看粮仓，这时鲁家存有两仓粮食，各三千担，鲁肃痛快地说："也别提什么借不借的，我把其中一仓送与你好了。"周瑜及其手下一听他如此慷慨大方，都愣住了，要知道，在饥馑之年，粮食就是生命啊!周瑜被鲁肃的言行深深感动了，俩人当下就交上了朋友。

后来周瑜发达了，当上了将军，他牢记鲁肃的恩德，将他推荐给孙权，鲁肃终于得到了干事业的机会。

人对雪中送炭之人总是怀有特殊的好感。某位小姐如此说："我有一位朋友，我每次需要帮助的时候，他一定出现。例如：我有急事需要用车或上班迟到时需要用车，只要我打个电话，他一定到，可以说每求必应。事情一过去，我们又各忙各的。到过年过节的时候，我总是忘不了给他寄一张贺卡，打电话给他拜个年。"

对身处困境中的人仅仅有同情之心是不够的，应给以具体的帮助，使其渡过难关，这种雪中送炭，分忧解难的行为最易引起对方的感激之情，进而形成友情。

一个农民做生意赔了本，他向几位朋友借钱，都遭回绝。后来他向一位平时交往不多的乡民伸出求援之手，在他说明情况之后，对方毫不犹豫地借钱给他，使他渡过难关，他从内心里感激。后来，他发达了，依然不忘这一借钱的交情，常常给对方以特别的关照。

在人际交往中，雪中送炭也应掌握一些方法，才能使你的碳送的更及时。下面有几点技巧可与各位分享：

(1)饮足井水者，往往离井而去，所以你应该适度地控制，让他总是有点渴，以便使其对你产生依赖感。一旦他对你失去依赖心，或许就不再对你毕恭毕敬了。

(2)老板刺激下属享受的欲望又不去全部满足，而是一次一点，循序渐进，以使其保持干劲、继续努力。

(3)对人的恩情过重，会使对方自卑乃至讨厌你，因为他一来无法报答；二来感到自己的无能，会产生消极的情绪。

?黑脸开戏，红脸收场

黑脸开戏，红脸收场。这几乎是中国古代传统戏曲基本套路。但人际关系中的红脸与黑脸，要想娴熟的掌握却不那么容易，为人处世，各有其道，难求一律，红与黑之间要相替得当，方能成为制胜之宝。

生气发火，动怒泄愤是人际交往中的一大忌。尤其是在长辈面前，小辈们更要注意自己的言行举止，切切不可有所冒犯，失晚辈之礼。但有时会遇到某些或有恃无恐或刁蛮耍横的倚老卖老之人，一味地回避退让忍辱负重，反而会使对方以为你软弱可欺而得寸进尺。

1963年，因遗产问题，曾宪梓在远在泰国的哥哥曾宪概的多次催促下，动身来到了泰国。曾宪梓的叔父曾桃发闻之以为曾宪梓定是与其哥哥联手来对付他。于是便有了这么一个场面：

一天早上，三个笑容可掬的客家长辈来到了曾宪梓的小店铺里，执意要请曾宪梓去“喝喝茶、吃吃饭”。曾宪梓客气了一番后随他们来到了曾桃发的公司里。待所有人严肃就位以后，叔父们便一改初始亲

切温和之相，对曾宪梓纷纷大加指责：“你看你，像什么话，一点道理也不懂。来了泰国这么久，也不来拜见叔父、叔母。你这算什么?真没规矩!”

其实，曾宪梓来泰国的当天便执晚辈之礼拜见了叔父叔母。因此，叔公们的劈面训斥令曾宪梓一头雾水。叔公们见曾宪梓无言以对，认为其真的是那么大逆不道，毫不留情地把曾宪梓骂个“狗血淋头”。原本极富自尊心且血气方刚的曾宪梓终于忍耐不住，作了黑脸的莽汉，大发雷霆：“你们简直是太不像话了!我本来应该尊重你们，因为你们是叔公，但是从你们这番血口喷人的话里，从你们玩弄的这些骗人的把戏里，你们就再也不配得到我的尊重。”曾宪梓指着刚好从他们面前走过的一个小孩说道，“我这个人，对于讲道理的人从来都是尊重的。就是这样的小孩子，知道做人应该讲道理，应该明白事理，我也会很尊重他。但对于像你们这样的老前辈，一点道理都不懂，只会嫌贫爱富，昧着良心拍有钱人的马屁，你们这样做，令我更加瞧不起你们，我也有理由不尊重你们!”

第20节：第二章 摸透人生处世的学问(11)

曾宪梓一番理正辞严的刚言相向，令原本气势汹汹的叔公们顿时气萎势缩，百口莫辩。但是，倘任其怒火信马由缰，刚言怒语如决堤洪水一泻不收，便有可能使原本已有的胜势转瞬即逝。于是，曾宪梓又是一番有理有据的摆事实，讲道理，扮起了红脸好人，不失时机地给叔公找台阶，进入了收场的好戏。“叔父只有凭着自己的劳动，凭着自己的智慧，才能一点一滴地建立像今天这样庞大的事业。现在叔父有钱有势，那不过是叔父的能耐，叔父的本事，我只会从心里感到佩服。叔父现在大可不必为了这些财产的事情绞尽脑汁，你是我叔父，你有话跟我说，喊一个小孩把我叫来就可以了。”

人们都希望别人能看到自己的优点，对他人的适度赞美，可使对方产生亲和心理，为交往沟通提供前提。曾宪梓的叔父只身一人于异国他乡艰辛奋斗而拥有今天的财富和名望，足以证明其不凡之处。曾宪梓这番赞美，既充分肯定了叔父于商场中之本事，又由衷地表明了自己对叔父的佩服之意。言不巧语不媚，不坏刚直不阿之节，不涉阿谀奉承之嫌，从而拉近了两代人之间的心理距离。令叔父叔母激动得喃喃而语：“好侄子，好侄子!”原本剑拔弩张的气氛已化为乌有。

曾宪梓在人际交往、家庭纠纷中所表现的人情操纵自如，红黑脸相间恰当的深厚功夫，表明了他在商场中的出色作为绝非等闲得来，而是名副其实。

?帮他人“打圆场”，为自己网络人情

学会巧妙地转移话题和分散别人的注意力。说错了话或者做错了什么事，除了迅速承认错误之外，还要学会巧妙地转移话题，把别人的注意力吸引到其他方面。

每个人都有难言之隐，令人不耻之事，相信没有人愿意让人传扬，因此为他人贴金扑粉也是一大善举。如果在交际中，注意为人遮

盖羞处，瞒住隐私，别人便会觉得你对他做了一件值得嘉许的“善事”，对你感激不尽，也就会在别的事上弥补你的人情。

张建伟在大建筑设计事务所工作，大学毕业后就取得一级建筑师的资格，是一位有才干的人。他身材高大，谈话风趣幽默，因此受到女孩子的喜欢。他本人对这件事也从不隐瞒，得意扬扬地在众人面前夸耀。

某日，张建伟和两位上司到委托设计的客户那里，对方除负责的一位董事外，还有两位部长出席。当天是第一次见面，目的是刺探客户的意向。

双方在会客室站着交换名片。这时，张建伟的名片夹里有样东西掉在桌上。张建伟的视线立即扫过去，其他人的视线也跟上去。

突然，张健伟发出一声“啊”，一副狼狈的样子，其他的人也屏息噤声。掉在桌子上的东西，原来是避孕套。

张健伟慌慌张张地捡起来，然后战战兢兢地窥伺对方董事的脸色。

“哈哈，没看到，没看到。”对方面带微笑地说。事后的商讨就在笑声和亲密感中进行。

这种胡话尽管没谁会相信，可在当时的情形下，却起到了好的作用。为了照顾别人的名声和面子，撒了谎，说胡话，是没有什么大不了的，对方还会非常地感谢自己。因此这样做，对谁都没有害处。

在特定的条件和情况下，人们为了避免触及别人的忌讳，防止招来麻烦，引起彼此的不愉快，有时不能、不愿、不好直接说出某一事物，就需要用另一事物来加以替代或化解，通过“指鹿为马”来逢凶化吉、开展交际，以期达到良好的效果。

看来，遮羞有时并不一定是件坏事。遇到尴尬情况，应尽力以新话题、新内容引申转移，千万别拘泥一头，执着不放，弄得僵持不下，导致更为难堪的局面。

在社交中，谁也不可能预料一切。例如，也许你没想到和你打交道的人是与你有嫌隙的或者是你竞争对手的朋友；也许你没估计到对方是四川人而不喜欢川菜；也许你突然说错了话，等等。这些都很叫人尴尬。这时候，你原来所准备应付的情况全变了，一时免不了有些失态。这种场合下的遮羞是非常必要的。

一个人的遮羞能力当然是以人生经验为基础的，经过多次实践，必须学会变得老练聪明。与此同时，应变能力也反映着一个人的机智和修养。只有处世功底深厚的人才有可能在情况发生变化时化险为夷，化拙为巧，使自己摆脱尴尬境地，并在交际中取得良好的效果。

要遮羞，就要从自身做起，首先要做到以下几点：

第21节：第二章 摸透人生处世的学问(12)

(1)无论出现什么情况，都保持高度的冷静，使自己不失态。例如在一次商务交际中，对方在谈到价格时突然揭了你这一方的老底，说你给某公司的价格很低，而给他们过高，这实在是太欺负人等等。贸易伙伴这样揭露，是很伤面子的。如果你不冷静，情绪过分紧张或者激动，很可能应付不了这个局面。接下来或者承认事实，或者愤怒争辩，拼命否认，很可能当时就不欢而散。但是如果你很冷静，可能会很快找出理由，比如价格低并不保证退换维修，某一方面没有运用新材料新技术，或者在付款形式、供货期限、质量保险等方面有不同。反正你总能找出合适的理由来挽救局面，为自己的行为找到体面的说法。

(2)在任何情况下，都能够“打圆场”，淡化和消解矛盾，给自己和对方找台阶下，使气氛由紧张变为轻松，由尴尬变为自然。在很多时候，替别人解围比为自己掩饰更重要，一方面表示自己对对方的理解和尊重，另一方面也给自己留下了余地。

(3)学会巧妙地转移话题和分散别人的注意力。说错了话或者做错了什么事，除了迅速承认错误之外，还要学会巧妙地转移话题，把别人的注意力吸引到其他方面。比如用幽默或玩笑的方式转移目标，把关于人的事扯到某种物上面，把令人紧张的话题变成轻松的玩笑等等。

?关系亲疏，距离显现

俗话说，“一回生，两回熟。”只要能打开突破口，与对方拉上关系，就要毫不放松，接二连三地贴上去，日久天长，双方的关系就有点儿扯不清了，这就是交往的秘诀。

正所谓“人情卖给熟面孔。”人们都有一种自私的心理，因此给不给面子往往是熟人之间的事。与陌生人拉关系、套近乎，必须讲究方法，讲究步骤。现总结了一套技巧，详解如下：

1?要制造机会拉近与对方的身体距离

某人在百货公司买衬衫或领带时，女店员总是会说：“我替你量一下尺寸吧!”每当这时，这位评论家都会在心中喝道：“嗯!这种方法真不错，我上当了。”这是因为对方要替你量尺寸时，她的身体势必会接近过来，有时还接近到只有情侣之间才可能的极近距离，使得被接近者的心中，势必减弱了防御心理而接近心理距离。

人都有一种防御的意识，因此每个人对自己身体四周的地方，都会有一种势力范围的感觉，而这种靠近身体的势力范围内，通常只能允许亲近之人接近。相反，像这位评论家一样允许别人进入你的身体四周，就会有种已经承认和对方有亲近关系的错觉，这一点对任何人来说都是相同的。

人与人之间的关系亲疏远近看彼此之间的距离就能显现出来。通常情况下“手放在你肩膀，我们已是情侣”。的确，本来一对陌生的男女，只要能把手放在对方的肩膀上，心理的距离就会一下子缩短，有时瞬间就成为情侣的关系。推销员就常用这种方法，他们经常一边谈话，一边很自然地移动位置，挨到顾客身旁。

因此，只要你想尽早和陌生人亲密起来，就应制造出自然接近对方的机会。

2?谈话时采取旁边的位置，有利于和初次见面人打交道

每个人都有同感，就是和初次见面的人对面谈话，不是一件很好受的事。这是因为两人的视线极易相遇，而导致俩人之间的紧张感增加。一位富豪曾经谈起，如果有他不愿意借钱给他的人向他借钱，他就会和他面对面交谈。因为这样谈话会使对方紧张而不敢乱开口，即使借给了他也不敢不还，而相反借钱不还的，都是坐旁边位置谈话的人。

与人交谈时坐在旁边的位置，自然就会轻松下来，这是因为不必一直意识到对方的视线，而只在必要时看他的视线即可。坐在对方旁边的位置与之交谈，对亲近感的增加很有帮助。因此，和初次见面的

对方要增加亲近感时，最好避免和他面对面的交谈，而应尽量坐在他旁边的位置，才能令对方的视线有转移之地，同时因为不会产生紧张感，所以能很快建立亲近感。

3?见面的次数越多，印象就越深

对一名成功的推销员来说，经常到主顾家中去，被认为是和主顾熟悉的要诀之一，尤其是以“到附近来办事，顺便来看看你”这种说法，更能抓住主顾的心。像这样习惯于亲近的方法，在心理学方面被认为和学习一样。一般来说，认为集中学习不如分散学习来得有效。

譬如我们要用12小时学习，那么一天用功2小时，而连续一个礼拜，比一口气熬夜念12小时更加有效。此外，到驾驶训练班学习驾车，一天的练习时间也都有一定的限制，绝不会让你超出时间，也就是利用这种分散学习的效果。

第22节：第二章 摸透人生处世的学问(13)

在人际关系方面，使对方产生亲近感，也就是给予对方好印象的基本条件。而要满足这项条件，利用这种“分散效果”，可说是给对方强烈印象的最好方法了。

一般而言，整夜在一起喝酒的朋友，和那些长时间交往的朋友相比，乍看之下好像前者的人际关系较稳固，但实际上，这种关系如不加以持续，那么两者之间的交情就会愈来愈淡，这一点是显而易见的。譬如有人问你“你和某人的关系如何”？而你回答“我见过一次”和“偶尔会见面”，那么给人的印象就不同了，而和“常见”这个回答就更不同了。道理显而易见，见面的次数和俩人之间的亲近度是成正比的。

?交往不拒绝功利

不管是感情还是功利，既然人际交往是互利的，是为了满足双方各自的需求，那么人际交往的延续就有一个必要的条件：交往双方的需求和需求的满足必须保持平衡。否则，人际交往就会中断。人际交往的发展要在双方需求平衡、利益均等的条件下才能进行。

人际交往的一个基本原则就是互利。我们的社会提倡奉献和利他精神，但这是一种最高层次的人际交往境界，很难要求所有人都做到这一点。

人与人之间需要交往，尽管每个人具体的交往动机各不相同，但最基本的动机就是为了从交往对象那里满足自己的某些需求。实际上，人际交往中的互惠互利也是合乎我们社会的道德规范的。

李梅是大一的新生，刚刚踏入校门，对学校里的一切事情都是未知的。学校也是一个小小的社会，也存在着人与人之间的互利交往。李梅很想加入学生会，但是不知道自己从何入手。无意中得知学生会主席是自己的老乡，于是李梅就已老乡的名义与学生会主席结识，“十一”回家主动帮她买了回家的车票，她还把家里邮来的特产送给他。不

久，他们就很快成为了朋友。在竞选学生会时，得到老乡的提示，做了充分的准备，李梅自然如愿以偿。

互利互惠即互酬互助，指人们在交往中互相考虑对方的价值和利益，满足对方的心理需要，使彼此都能从交往中得到精神的满足和相互的帮助。人际交往中的互利，是互助而不是交易，是一种“只有助人，才有人助”的生活哲理，是“施恩不图报”与“好心得好报”的辩证统一。交往中，双方都应有所“施”，也就有所“受”。

所谓互利原则，既包括物质方面的，也包括精神方面的。由于受传统观念的影响，过去人们交往中更愿意谈人情，而忌讳谈功利。事实上，人与人之间的交往需求是多层次的，粗略地可以分为两个基本层次：一个层次是以情感定向的人际交往，比如亲情、友情、爱情；另一个层次是以功利定向的人际交往，也就是为实现某种功利目的而交往。现实中人们时常会自觉或是不自觉地将这两种情况交织在一起。有时候即使是功利目的的交往，也会使人彼此产生感情的沟通和反应；有时候虽然是情感领域的交往，也会带来彼此物质利益上的互相帮助和支持。还有，在人的各种交往中，有时是为了满足物质需求，有时则是为了满足精神的需求。换言之，人际交往的最基本动机就在于希望从交往对象那里得到自己需求的满足。这种满足，既有精神上的，也有物质上的。所以，按照人际交往的互利原则，人们实际上采取的策略是：既要感情，也要功利。

生活中常常见到有人抱怨人情淡漠，朋友缺乏友情，甚至不讲交情。其实说穿了，抱怨的一方往往是由于自己的某种需求没有获得满足，而这种需要往往也是非常功利的。所以，我们不必一味追求所谓的“没有任何功利色彩的友情”，也不必轻率地抱怨别人没有“友情”。我们只需要坦率地承认：互利，是人际交往的一个基本原则；既要感情又要功利，是人际交往的一个常规策略；需求平衡、利益均等，是人际交往的一个必要条件。

当然，也有例外的例子，那就是圣人。问题就在于我们多是凡人。就是做圣人，也该是自己先做圣人，而不该指望别人先做圣人。所以，当朋友之间的交往出现障碍时，我们还是先看看在人际交往上哪里出现毛病才是。

?为人处世应当让三分

古人云：“处事须留余地，责善切戒尽言。”人生一世，万不可使某一事物沿着某一固定的方向发展到极端，而应在发展过程中充分认识其各种可能性，以便有足够的条件和回旋余地采取机动的应付措施。

第23节：第二章 摸透人生处世的学问(14)

处世谨慎，临事不危，有一种小心翼翼的态度，三思而行，这是必然的。但要做好却不容易。个性强的，容易动肝火，起意气，虽知道要谨慎，却熬不住性子，终使言行变得冲动、冒失。而个性柔弱的人，又容易过分谦卑，言行显得懦弱、迟缓。而在强烈的功利吸引之下，无论强者与弱者，都容易一改本性，成为冒险鬼，自取失败。所以，做到谨慎，重要的是把握分寸，留有余地。

说话，评论一件事，一个人，应当实事求是，从好的方面看的同时，也应看到坏的方面，切忌感情用事。喜欢起来，什么都好，厌恶起来，一无是处。如果眼前不吃亏，将来必知祸从口出。把握好分寸，留有余地，则自己进退方便自如。

王兵和同事因为某些工作上的小事而吵嘴，弄得俩人很不愉快，王兵向他的同事说："从今天起，我们继绝所有关系，彼此毫无瓜葛……"说完话还不到两个月，他的同事就晋升成为他的上司，然而李兵因为当时话讲的过重，只好另谋他就。

当然，状况并不是只我说的这几个。固然把话说满有时也有实际上的需要，但我认为，除非必要，还是保留一点空间的好，既不得罪人，也不会让自己陷入困境。

谨慎也当留有余地。之所以说做人不是事事当谨慎，是说谨慎到一定情况当换一种形式，或叫果敢，或叫灵活。

刘邦在鸿门宴上，被张良叫了出来，实际已离虎口。如果想要逃走，又谨慎地履行礼节，去向项羽、亚父告别，无异于送肉上砧板。这时，刘邦既已出门，该撒腿就跑，而讲礼数去辞行就是愚蠢。所以樊哙说："大行不拘小谨，大礼不辞小让"。

初入道经商的人，将本求利，能得大利，求其中利，留有余地，把握住这个分寸，就是谨慎。农村学生考大学跳龙门，达到重点大学分数线了，无绝对把握录取，报名的志愿表上填个二类大学，以求稳

操胜券，这也是谨慎。虽不能达到心满意足的最佳效果，但却可免除失败危险。

总之，谨慎，留有余地，不说过头话，不做心力用尽的事，则随时可以应付意外情况。因为于人本身，强中自有强中手，而于事态发展，也时有不测风云。因此，但凡做事就要留有余地，会让你在人际交往中进退自如。

?不要忽略“面子问题”

人常说“人为一口气，佛为一炷香”。面子问题是头等大事，因此在人际交往中更应该注重面子问题。

在中国的社会里，面子是一件非常重要的问题，为了面子，小则翻脸，大则会闹出人命；如果你是个对面子不看重的人，那么你必定是一个不受欢迎的人；如果你是个只顾自己的面子，却不顾别人的面子，那么你同样不会受欢迎。无论是因为你还是因为别人而伤及了他人的面子，后果都不会很乐观。

单位搞活动,大家去饭店吃饭，大领导当着所有人的面夸奖了小刘，但却没有对小领导的成绩予以肯定，小刘也没在大领导的面前谈及小领导的功劳。小领导很是生气，认为丢了面子。因此在大领导走后当着所有人面指着小刘说，“你以为你是谁啊，你等着，明天我叫你上不了班！”平时小刘规规矩矩的干活，并没有得罪他，看来小刘以后的日子不好过了。

“面子”是什么呢?“面子”是一个人在同僚中立足的“根本”，换句话说，是代表“地位”，所以你若当面羞辱某人，某人因此觉得被同仁看笑话，很没“面子”，他是有可能为此和你拼命的。

所以，在社会上行走，你一定要了解“面子问题”，否则处理失当，会对你的人际关系和事业造成很大困扰。

不过，“面子问题”又很微妙，有关面子的事大多不好明说，只能靠自己体会。那么“面子问题”就难以处理了?不然，只要抓住两大原则就可以了。

第一个原则是消极的，也就是不要做出“不给面子”的事。例如：

(1)不要当面羞辱人，包括同事、上司、属下、朋友，尤其是人身攻击的羞辱更是不宜。

(2)对某人有意见，应私下沟通，不要当面揭发，以免他下不了台。

(3)强龙不压地头蛇，勿越界管人闲事。

(4)打狗看主人，勿因意气而羞辱对方的手下。

(5)遇到分输赢的场合，手下留情，不必赢得太多。

(6)“心中有别人”，也就是有上司、有长辈、有朋友，不要逾越自己的本分。

(7)不要抢别人的功劳，也不要抢别人的机会。

第24节：第二章 摸透人生处世的学问(15)

总而言之，只要心中怀着对对方的尊重，替对方着想，那么就不致做出“不给面子”的事了。“不给面子”的事最易引起是非，所以必须小心。

第二个大原则是积极的，也就是主动“做面子”给对方，例如：

(1)替对方在同事、朋友及上司面前说好话，为他做公关，但不可太肉麻、露骨、刻意。

(2)对方有喜庆，主动以适当的方式参与庆贺。

(3)对方有难言之苦，不动声色，悄悄地主动替他解决。

(4)适当地吹他、捧他，协助他建立人群中的地位。

带着“我能替对方做什么，让他有面子”的想法来做就对了。这两大原则，前者可避免人际关系出现问题，后者则可积极地建立良好的人际关系，而你的付出，也必然得到回馈。

?宽以待人，有理也要让三分

“若想在困难时得到援助，就应在平时宽以待人。”包容接纳、团结更多的人，在顺利的时候共同奋斗，在困难的时候患难与共，进而为自己增加成功的能量，创造更多的成功机会。反之，则会使大家疏远他，在其成功的道路上，人为地增加了阻力。

人们往往把大海比作宽广的胸怀，因为大海能广纳百川，也不拒暴雨和巨浪；也有人把忍耐性比做弹簧，弹簧具有能伸能屈的韧性。人们在一个单位或集体中工作学习，难免会产生一些意见或矛盾。但是，如果经常为一些鸡毛蒜皮的小事争得面红耳赤，谁都不肯甘拜下风，以致大打出手，事后静下心来想想，当时若能忍让三分，自会风平浪静，大事化小、小事化了。事实上，越是有理的人，如果表现得越谦让，趣能显示出他胸襟坦荡，富有修养，反而更能得到他人的钦佩。

汉朝时有一位叫刘宽的人，为人宽厚仁慈。他在南阳当太守时，小吏、老百姓做了错事，为了以示惩戒，他只是让差役用蒲草鞭责打，使之不再重犯，此举深得民心。刘宽的夫人为了试探他是否像人们所说的那样仁厚，便让婢女在他和属下集体办公的时候捧出肉汤，故作不小心把肉汤洒在他的官服上。要是一般的人，必定会把婢女毒打一顿，至少也要怒斥一番。但是刘宽不仅没发脾气，反而问婢女："肉羹有没有烫着你的手?"由此足见刘宽为人宽容之肚量确实超乎一般人。

这就是有理让三分的做法，刘宽的肚量可谓不小。他感化了人心，也赢得了人心。人人都有自尊心和好胜心，在生活中，对一些非原则性的问题，我们应该主动显示出自己比他人更有容人之雅量。

俗话说，人非圣贤，孰能无过。每个人都难免会偶有过失，因此每个人都有需要别人原谅的时候。

大部分人一旦陷身于争斗的漩涡，便不由自主地焦躁起来，有时为了自己的利益，甚至是为了面子，也要强词夺理，一争高下。一旦自己得了"理"，便决不饶人，非逼得对方鸣金收兵或自认倒霉不可。然而这次"得理不饶人"虽然让你吹着胜利的号角，但也成了下次争斗的前奏。因为这对"战败"的对方也是一种面子和利益之争，他当然要伺机"讨"还。

在这种时候，我们为什么就不能像刘宽那样，即使自己有理，也应让别人三分。其实，有些时候给他人让出了台阶，也是为自己攒下了人情，留下一条后路。

宽以待人，要有主动"让道"精神，宽容让人。在与他人交往中，常常会因为个性、脾气、爱好、要求的不统一，价值观念的差异就会产生矛盾或冲突，此时我们应记住一位哲人的话："航行中有一条公认的规则，操纵灵敏的船应该给不太灵敏的船让道。我认为，这在人与人的关系中也是应遵循的一条规律。"

因此，做一个能理解、容纳他人优点和缺点的人，才会受到他人的欢迎。相反，那些只知道对人吹毛求疵，又没完没了地批评说教的人，怎么会拥有亲密的朋友呢?人们对他只有敬而远之！

将心比心，才能做到宽以待人，推己及人。推己及人，是以自己为标尺，衡量自己的行为举止能否为人所接受，其依据是人同此心，心同此理，将心比心，设身处地。还可以用角色互换的方法，假设自己站在对方的位置上，想一想对方会有什么反应、感觉，从而理解他人，体谅他人，懂得了这点，当别人理短时就会大度地宽容他人，他人才会在自己理短时容让你，以此建立相互宽容的人脉关系网。

?送礼要送到心坎里

送礼送到心坎里，说到底也就是对症下药,在坚持原则的前提下投其所好。正如送礼，要送得合适，其中一条重要的原则就是要对方喜欢。

第25节：第二章 摸透人生处世的学问(16)

中国是一个重人情的社会，很多事情靠公事公办往往办不成。因此，沟通就成了办事的必要环节，要想有个良好的沟通就应该有所行动，而送礼就是这种行动的最佳表现。同样的办事，有的人送礼就能把事情办成，有的人送礼就没有什么效果。可见，送礼也是一个学问。

清代巨商胡雪岩既善于经商，也善于经营自己的关系网，他的精明之处在于他善于抓住不同人的特点，投其所好。

在胡雪岩的那个时代，要经营势力，离不开银子的作用。胡雪岩深谙此道，自然也从不吝惜银子，甚至到了有“求”必应的地步。比如时任浙江藩司的麟桂调署江宁藩司，临走时在浙江亏空的两万多两银子需要填补，又一时筹不到这笔款项，便找到胡雪岩请他帮助代垫，胡雪岩二话没说便爽快地应承下来，以致麟桂派去和胡雪岩相商的亲信也“感动”不已，称胡雪岩实在是“有肝胆”、“够朋友”，要他一定不要客气，趁麟桂此时还没有卸任，有什么要求尽管提出来，反正惠而不费，他一定肯帮忙。胡雪岩做的却也实在“漂亮”，他没有提出任何索取回报的具体要求，只是希望麟桂到任之后，有江宁方面与浙江方面的公款往来，能够指定由他的阜康票号代理。这一点点要求，对于掌管一方财政的藩司来说，自然是不费吹灰之力。事实证明，胡雪岩的投资是有眼光的，最终得到了意想不到的收益。

胡雪岩为了与闽浙总督拉上关系，也颇费了一番心思。胡雪岩初次拜见左宗棠时，左宗棠因为听到一些关于胡雪岩与太平军关系的谣言，对他颇有戒备，甚至都不给他让座，很是“凉”了他一把。而胡雪岩最终还是得到了左宗棠的信任，甚至被引为知己，左宗棠由此成为胡雪岩在官场比王有龄更有力量的靠山。后来也就是因为左宗棠的大力举荐，胡雪岩才得到朝廷特赐的红顶子。

在人际交往中要取得他人的信任是很不容易的。胡雪岩取得左宗棠的信任，其实只做了两件事：

第一，献米献钱。胡雪岩回杭州，带到杭州去的有1万石大米和10万两银子。本来这1万石大米有一个名目，那就是当初杭州被围时，胡雪岩与王有龄商量，由胡雪岩冒死出城到上海采购大米以救杭州粮绝之急。胡雪岩购得大米1万石运往杭州但无法进城，只得将米转道宁波，现在杭州收复，胡雪岩将这1万石大米又运至杭州，且将当初购米款两万银子面交左宗棠，等于是他既回复了公事，以此证明自己并非携款逃命，而又另外无偿献给左宗棠1万石大米。那10万两银子则是胡雪岩为了敦促攻下杭州的官军自我约束，不要扰民，而自愿捐赠的犒军饷银。清军打仗，为鼓励士气，有一个不成文的规矩，攻城部队只要攻下一座城池，三日之内可以不遵守禁止抢劫奸淫的军规，就能获得奖赏胡雪岩献出10万两银子，是要换个秋毫无犯。

第二，主动承担筹饷重担。左宗棠几十万兵马东征镇压太平军，每月需要的饷银达25万之巨，当时朝廷财政支出，用兵打仗采取的是“协饷”的办法，也就是由各省拿出钱来做军队粮饷之用，实际上是各支部队自己想办法筹饷。胡雪岩听到左宗棠谈起筹饷的事，毫不犹豫就表示自己愿意为此尽一分心力，而且当即就为筹集军饷想出了几条很是行之有效的办法。

胡雪岩做的这两件事，的确做到了抓住送礼的关键所在，因而也是一下子达到了自己的目的。所谓抓住了关键，是因为粮食、军饷，都是左宗棠此时最着急也最难办的事。杭州刚刚收复，善后是一件大事，而善后工作要取得成效，第一位的是要有粮食，另外，当时镇压太平军实际是左宗棠与李鸿章协同进行，太平军败局已定，左宗棠当然想争头功，这个时候，粮草军饷也是当务之急。没有粮饷就无法进一步展开攻势。而且一旦“闹饷”，部队无法约束，也就势成“乌合之众”，还会酿出乱子。胡雪岩的到来，使这两件让左宗棠头痛的事情一下子迎刃而解，哪里还有不得他赏识的道理!用左宗棠的话说，解决了

这两个问题，不但杭州得救，肃清浙江全境他也有把握了。难怪胡雪岩去拜见他，开始连座都不让，到听说运来了粮食，不仅让座而且是升炕，而到了谈及筹饷，他马上吩咐留饭了。

送礼送到心坎里，说到底也就是这对症下药，在坚持原则的前提下投其所好。正如送礼，要送得合适，其中一条重要的原则就是要对方喜欢。而要对方喜欢，常常也就是送给对方急需的，又一时没有的。比如左宗棠求事功，胡雪岩正好给他送去能使他成就事功所必需的东西，一送之下，也就送出了意想不到的效果。胡雪岩说："送礼总要送人家求之不得的东西。"可见他是深谙此道的。

第26节：第三章：求人办事有乾坤(1)

第三章：求人办事有乾坤——求人办事关系学

人生在世免不了求人办事。要想把事办成就得通晓办事的乾坤。用心利用办事的敲门砖，要有放低姿态的良好心态，和事无巨细的做事风范。善于利用身边的一切资源，才能达到最终的目标。?做人处事要有低姿态

以低姿态出现只是一种表象，是为了让对方从心理上感到一种满足，使他愿意合作。学会在适当的时候，保持适当的低姿态，绝不是懦弱的表现，而是一种智慧。

“万事不求人”只能显示你内心的脆弱，你求人帮助时表现低姿态只是向对方说明在这件事情上，你的实力不如对方，你需要对方的帮助，与你的尊严无关。

自古以来，凡成功者都懂得放低姿态。周文王弃王车陪姜太公钓鱼，灭商建周成为一代君王；刘备三顾茅庐拜得诸葛亮为军师，促成三国鼎立。这些都是我们耳熟能详的故事，如果没有文王及刘备的低姿态哪能求得赫赫成绩，从而流芳百世。

有一位博士在找工作时，被许多家公司拒之门外，万般无奈之下，博士决定换一种方法试试。他收起所有的学位证明，以一种最低的身份再去求职。不久，他被一家电脑公司录用，做一名最基层的程序录入员。没过多久，上司就发现他才华出众，竟然能指出程序中的错误，这绝非一般录入员所能比的，这时，博士亮出了自己的学士证书，老板于是给他调换了一个与本科毕业生对口的工作。过了一段时间，老板发现他在新的岗位上也游刃有余，能提出不少有价值的建议，这比一般大学生高明，这时博士亮出自己的硕士身份，老板又提升了他。有了前两次的事情，老板也比较注意观察他，发现他还是比硕士有水平，就再次找他谈话。这时博士拿出博士学位证明，并说明了自己这样做的原因，老板恍然大悟，毫不犹豫地重用了他。

在社会对人低头，有时是你的生活方式和工作方式中的一种。它与你的道德和气节毫无关系。当你遇到一个很低的门的时候，你昂首挺胸地过去，肯定要给脑袋碰出一个包来，明智的做法只能是弯一下腰，低一下头，让很低的门显得比你高就成了。

你需要找工作，需要调动工作，需要开拓更广泛的人际关系。在这所有的活动之中，你可能都处于一种求人的地位，处于一种必须表现低姿态的格局之中。

在这种情况下，必须首先学会低姿态。许多人放低姿态后就老想着别人可能会很傲慢地对待你，会轻视你，会对你视而不见，甚至会侮辱你，把你赶出门去……这样你就退缩了，就丧失了勇气。正因为如此，你可能就打出了“万事不求人”的招牌，宁可忍受不办事的后果，忍受不办事的麻烦，把事情搁置起来，也不去求助于人。这说明你是脆弱的；你怎样看待你自己是一回事，别人怎样看待你是另一回事。你应该把别人怎样看待你和你自身的价值分开。

当你求助于人的时候，你内心的精神支柱应是你内在的尊严，而内在的尊严是完全摆脱他人对你的看法和评价而独立存在的。内在的尊严是你对你自己生命价值的肯定，它和别人的看法无关。

你去求助于别人，并不说明别人比你更有价值，或说明别人比你更有尊严。它只说明：在你要办的这件事上，别人由于种种原因比你有更多的主动权。因为主动权操之于人，所以你要表现低姿态，你表现低姿态只是向对方说明在这件事情上，你的实力不如对方，你需要对方的帮助，并不说明你的人格低贱。

你有你自己的优势，而在你实力不足的领域之中，你就需要求别人办事以解决自己的问题。正如你找医生看病要付钱一样，你找别人办事就要付出一定的外在面子——这是你向对方显示低姿态的一种具体的代价。

如果你想把事情做成，就得以一种低姿态出现在对方面前，表现得谦虚、平和、朴实、憨厚，甚至愚笨、毕恭毕敬，使对方感到自己

受人尊重，比别人聪明，那么在谈事时他就会放松警惕。当事情明显有利于你的时候，对方也会不自觉地以一种高姿态来对待你。

其实，你以低姿态出现只是一种表象，是为了让对方从心理上感到一种满足，使他愿意合作。实际上越是表面谦虚的人，越是非常聪明的人，越是工作认真的人。当你表现出大智若愚来，使对方陶醉在自我感觉良好的气氛中时，你就已经受益匪浅，并已经完成了工作中很重要的那一半了。

你谦虚时显得他高大；你朴实和气，他就愿意与你相处，认为你亲切、可靠；你恭敬顺从，他的指挥欲得到满足，认为与你很合得来；你愚笨，他就愿意帮助你，这种心理状态对你非常有利。相反，你若以高姿态出现，处处高于对方，咄咄逼人，对方心里会感到紧张，做事就没数了，而且会产生一种逆反心理。因此，为了把事情办成，不妨常以低姿态出现在别人面前。

第27节：第三章：求人办事有乾坤(2)

学会在适当的时候，保持适当的低姿态，绝不是懦弱的表现，而是一种智慧。放低姿态既是一种态度也是一种作为，学习谦恭，学习礼让，学习盘旋着上升，这既是人生的一种品位也是境界，让我们脚踏实地地攀上成功的高峰。

?赞美他人是助己成事的良策

语言是人与人之间沟通的最好工具,尤其是赞美的语言是人际关系和谐不可或缺的润滑剂。

在这个社会上，会说赞美话的人，肯定比较吃香，办事儿顺利也就顺理成章了。当一个人听到别人的赞美时，心中总是非常高兴，脸上堆满笑容，口里连说："哪里，我没那么好，你真是很会讲话！"即使事后回想，明知对方所讲的可能是恭维话，却还是没法抹去心中的那份喜悦。

因为，爱听溢美之辞是人的天性，虚荣心是人性的弱点。当你听到对方的吹捧和赞扬时，心中会产生一种莫大的优越感和满足感，自然也就会高高兴兴地听取对方的建议。

某人到私人商摊处买过衣服，在试衣时，卖主惊叹道："啊!真漂亮!穿起来非常合身，朴素、大方、有风度。你比以前年轻了几岁。"那人听了非常高兴，本来是不想买那件衣服的，却买回来了。

要想在办事时求人顺利，首先就要澄清自我的主观意识，尽快地养成随时都能赞美别人的习惯。俗话说"习惯成自然"，当赞美别人已经变成你的习惯时，你的办事能力就会相应提高。

法国作家伏尔森的好友丰特奈尔是一位有名的科学家和文学家，他97岁时还谈笑自若。一日，他在社交场合遇到了一位年轻貌美的女子。他对那位女子说了很多恭维话，片刻之后，他再次经过那位女子面前时却没看她一眼。于是那女子对丰特奈尔说："我该怎么看待你的

殷勤呢？你连一眼也没看我。”丰特奈尔不慌不忙地回答：“我若看你一眼只怕就走不过去了。”

对上级来说也是如此，你求他办事儿，赞美他是理所当然的。你赞美了他，他也会反过来重视你，得到恭维的人是不会放着对方的难题不管的。

因此，要想求领导办事，就必须掌握会说赞美话这一条。会说话同办事儿是相辅相成的。话说得好听，说得到位，领导便易于接受你提出的条件和要求，否则即便是一件简单的事情，也很容易办砸，所以要学会说赞美的话，就必须学会顺情说好话。要想把事情办成功，总得捡对方爱听的话说，才有利于解决事情。所以，要学会说赞美的话。

有一点应当明确，赞美不等于奉承，欣赏不等于谄媚。恭维与欣赏领导的某个特点，意味着肯定这个特点。只要是优点、是长处，对集体有利，你就可以毫无顾忌地表达你的赞美之情。领导也需要从别人的评价中，了解自己的成就以及在别人心目中的地位。当受到称赞时，他的自尊心会得到满足，并对称赞者产生好感。你的聪明才智需要得到赏识，但在他面前故意显示自己，则不免有做作之嫌。领导会因此认为你是一个自大狂，恃才傲慢，盛气凌人，而在心理上觉得难以相处，彼此间缺乏一种默契。学会说赞美的话，当你托人办事时，你将会领悟到其中的妙用。赞美是人际交往的助推器，好好地运用它，一定会令你事半功倍。

?看菜吃饭、量体裁衣——要了解办事对象

鬼谷子曾经说过：“与智者言依于博，与博者言依于辩，与辩者言依于事，与贵者言依于势，与富者言依于豪，与贫者言依于利，与战者言依于谦，与勇者言依于敢，与愚者言依于锐。”“说人主者，必与之言奇，说人臣者，必与之言私。”

有病不能乱投医，求人办事之前，一定要对办事对象的情况作客观的了解。只有知己知彼才能针对不同的对手，采取不同的会谈技

巧。办事时要见什么人说什么话，说话不看对象就达不到求人办事的目的，就不能顺利地把事情办好。因此在求人办事的过程中一定要根据各种人的身份地位、性格爱好和其心理采取不同的处理方式，并把握分寸，才能把事情办好。

有个叫许允的人在吏部做官，提拔了很多同乡人。魏明帝察觉之后，便派人去抓他。他的妻子在他即将被带走时，赶出来告诫他说："明主可以理夺，难以情求。"让他向皇帝申明道理，而不要寄希望于哀情求饶。因为，依皇帝的身份地位是不可能随便以情断事的，皇帝以国为大，以公为重，只有以理断事和以理说话，才能维护好国家利益和作为一国之主的身份地位。

第28节：第三章：求人办事有乾坤(3)

于是，当魏明帝审讯许允的时候，许允直率地回答说：“陛下规定的用人原则是‘唯贤是举’，我的同乡我最了解，请陛下考察他们是否合格，如果不称职，臣愿处罚。”魏明帝派人考察许允提拔的同乡，他们倒都很称职，于是将许允释放了，还赏了他一套新衣服。

说话要考虑对方的身份地位，许允提拔同乡，根据的是朝廷制定的荐举制度。不管此举妥不妥当，它都合乎皇帝在其身份地位上所认可的“理”。许允的妻子深知跟皇帝难于求情，却可以“理”相争，于是叮嘱许允以“举尔所知”和用人称职之“理”，来规避提拔同乡、结党营私之嫌。

求人办事，除了要考虑对方的身份以外，还要注意观察对方的性格。一般说来，一个人的性格特点往往通过自身的言谈举止、表情等流露出来，如：那些快言快语、举止简捷、眼神锋利、情绪易冲动的人，往往是性格急躁的人；那些直率热情、活泼好动、反应迅速、喜欢交往的人，往往是性格开朗的人；那些表情细腻、眼神稳定、说话慢条斯理、举止注意分寸的人，往往是性格稳重的人；那些安静、抑郁、不苟言笑、喜欢独处、不善交往的人，往往是性格孤僻的人；那些口出狂言，自吹自擂，好为人师的人，往往是骄傲自负的人；那些懂礼貌、讲信义、实事求是、心平气和、尊重别人的人，往往是谦虚谨慎的人。对于这些不同性格的对话对象，一定要具体分析，区别对待。

《三国演义》中，马超率兵攻打葭萌关的时候，诸葛亮私下对刘备说：“只有张飞、赵云二位将军，方可对敌马超。”这时，张飞听说马超前来攻关，主动请求出战。诸葛亮佯装没听见，对刘备说：“马超智勇双全，无人可敌，除非往荆州唤云长来，方能对敌。”张飞说：“军师为什么小瞧我!我曾单独抗拒曹操百万大军，难道还怕马超这个匹夫!”诸葛亮说：“马超英勇无比，天下的人都知道，他渭桥六战，把

曹操杀得割须弃袍，差一点丧命，绝非等闲之辈，就是云长来也未必能战胜他。”张飞说：“我今天就去，如战胜不了马超，甘愿受罚!”诸葛亮看“激将”法起了作用，便顺水推舟地说：“既然你肯立军令状，便可以为先锋!”

性格有时会影响做事的效果。诸葛亮针对张飞脾气暴躁的性格，常常采用“激将法”来说服他。每当遇到重要战事，先说他担当不了此任，或说怕他贪杯酒后误事，激他立下军令状，增强他的责任感和紧迫感，激发他的斗志和勇气，扫除他的轻敌思想。

我们在办事时，虽然被求者的情况有种种不同，如对方的兴趣、爱好、长处、弱点、情绪、思想观念等，这些都是需要注意的内容，但身份与性格无论如何是很重要的“情况”，不得不优先注意。因此，我们在求人办事之前，一定要对办事对象的情况作客观的了解。

比如，知识高深的对象，对知识性的东西抱有极大的兴趣，不屑听肤浅、通俗的话，应充分显示你的博学多才，多作抽象推理、致力于对各种问题之间内在联系的探讨。

从语言了解对方，是取得胜利的关键。我们可以从对方言谈的微妙之处观察其性格特征和内心活动。在谈吐中常说出“果然”的人，自以为是，强调个人主张。经常使用“其实”的人，希望别人注意自己，他们任性、倔强、自负。经常使用“最后怎么怎么”一类词汇的人，大多是其潜在的欲求未能得到满足。

说话前还要揣摸对方的心理。通过对手无意中显露出来的态度及姿态，了解他的心理，有时能捕捉到比语言表露更真实、更微妙的思想。例如，对方抱着胳膊，表示在思考问题；抱着头，表明一筹莫展；低头走路，步履沉重，说明他心灰气馁；昂首挺胸，高声交谈，是自信的流露；女性一言不发，揉搓手帕，说明她心中有话，却不知从何说起；真正自信而有实力的人，反而会谦虚地听取别人的讲话；抖动双腿常常是内心不安、苦思对策的举动，若是轻微颤动，就可能是心绪悠闲的表现。

对办事对象的了解，不能停留在静观默察上，还应主动侦察，采用一定的侦察对策，去激发对方的情绪，才能够迅速准确地把握对方的思想脉络和动态，从而顺其思路进行引导，这样的会谈易于成功。

?捧主角也要照顾陪客

捧场并非完全局限于下级捧上级，求人办事，请客吃饭，要捧主角，陪角、配角也不能忽视。可以说，生活之中，在很多特定的情形下，你必须学会去捧“场”。

第29节：第三章：求人办事有乾坤(4)

做事时虽然有主次，但也应考虑周全。如果你为一个人而忽视了所有在座的陪客，那么不但大家心怀怨忿，主角也不会自在，所以请客时，既要特别照顾主角又要考虑陪客，要先创造出春风拂面的和悦气氛。

1?用侧面的言语消除误会

有一对妯娌平素相处较好，一天，大媳妇对小媳妇说婆婆不愿替她带孩子，心里有些想不通。然而，妯娌间谈论时正好被隔窗而过的婆婆听见。翌日，婆婆的脸色便在大儿媳面前有所表示。面对婆婆的脸色，大媳妇误以为是小媳妇到婆婆面前挑拨滋事，遂对小媳妇指桑骂槐。此时，小媳妇虽然肚里怄了一股恶气，但她强忍委屈，一直不露声色，直让大媳妇骂累为止。第三天，婆婆来到小媳妇家门前，被大媳妇窥见，于是，大媳妇便竖耳偷听婆婆跟小媳妇的对话。这时，小媳妇知道大媳妇在隔壁家中，遂故意提高声音问婆婆："妈，你说嫂子在议论你不肯替她带孩子，你是怎么知道的?"婆婆回答："前天，她在跟你说话时，我正好路过你们家窗前，是我自己在窗外听见的!"小媳妇又说："妈，你不必为嫂子的这句话生气，其实，嫂子也够苦的了，大哥在外做生意，她一人忙里又忙外，实在太累，你还是替她带带孩子吧!"在小媳妇的恳求下，婆婆答应了。至此，小媳妇不仅消除了大媳妇对自己的误会，使妯娌关系和好如初，而且，还调停好了婆婆跟大儿媳的关系，可谓一箭双雕。

2?配角同样重要

尽管人们的社会角色和社会地位不同，但都需要受到尊重，维护面子的精神需求是一致的。如果你忘记这一事实，与他们交际时，对重要人物礼加三层，让一般人冷落一旁，则会刺伤后者的自尊和面子，失去一大批人。

有一天，小刘请客。宴席上坐着小刘、科长，以及小刘的几位同事，圆桌上的酒菜已经摆不下了，可是，小刘的妻子还是一个劲地上菜，嘴上直说："没有什么好吃的，请对付着用点!"小刘则站起来，把科长面前吃得半空的菜盘撤掉，接过热菜放在科长面前，热情有余地给科长夹菜、添酒，而对其他同事只是敷衍地说声"请"。面对这样"尊卑有别"的款待，小刘的几位同事觉得很难堪，其中两位竟愤然起来，未等宴席告终，就"有事"告辞了。

做事一定要考虑周全。像这样的宴席，小刘的眼里只有科长，而慢待他人，使同事们的自尊心和面子受到损伤，非但不能增进主客间的友谊，反而会造成隔阂。

3?应对好有来头的人

有的求人者，来头大，直接拒绝，会使他感到丢面子，日后可能会找你的麻烦：以攻为守就是拒绝这些人的一个良策。

个体户小力听说工商局长的儿子要向他借一大笔钱。他知道这钱如果出手，就有可能是肉包子打狗——有去无回，但又不想得罪这位公子。于是他灵机一动，在工商局长的儿子刚一进家门时，就立刻说："你来的正好，我正想找你去呢。这两天可把我急坏了，有一批货非常便宜，可人家非得要求一口吞，我怎么也凑不齐这笔资金，正想找你拆借几万呢。"对方一听这话懊悔自己到和尚庙借梳子——走错门了，赶紧搪塞几句，一走了事。

4?尊师重道很重要

批评老师当然可以，但不要当着孩子的面。"老师教错了"等等，如果家长当着孩子说出这样带有批评意味的话，孩子便无批判的接受，认为"老师不会教"。一旦孩子瞧不起老师，也就不听老师的话，那么教与被教的关系便破坏了。为了孩子着想，当着孩子面批评老师可说有百害而无一利。类似不能当着孩子面说的话，其他还有不少。尤其不能当着孩子面说别人的坏话。

?用心利用你办事的敲门砖

事无巨细，有时细节的作用能发挥极大的能量。所以，记住人际交往中的细节是做人聪明的手腕和做事聪明的手段。

注重他人的细节就会得到他人的尊重。不论在工作或生活上，如果你想消除对方的戒备心，使对方对你产生亲近感，你就应该记住与他有关的一些细微事情，并找机会说给他听。在交友办事的过程中，如果你能记住对方的一些细小之事，他对你会消除戒备心，并产生强烈的信任感。了解他的一些细小之事，对方就会觉得你很重视他，这样别人才会乐意与你交往，乐于帮你办事。对方的细小之事，是你办事的敲门砖。

凡是出色的政治家都很注重细节。例如，见到只有一面之交的人时，他会亲切地叫着对方的名字说："某某，好久不见了，你好吗?"等等，实际上，别说对方的名字就连相貌也未必记得，但是他会通过秘书知道对方的名字，结果就好像他还记得对方一样。如果知道对方是某重要人物的儿子，他就会马上和他握手，拍着他的肩头以表示亲近。此时他也不会忘记询问对方父亲的近况："你父亲最近身体好吗?"他深知这微不足道的一点关心会使对方信任他，日后必有益处。

第30节：第三章：求人办事有乾坤(5)

在一般情况下，只有相当熟悉、亲近的关系才称呼对方的名字，或者询问对方父母是否安康。称呼对方的名字或询问对方父母是否安康往往会使对方深受感动，使他感到“这个人很关心我”，被亲切称呼名字后又被轻轻拍打肩膀的人很快就会信任他，最后成为他的强有力的支持者。

在与朋友的交往过程中，能记住对方的生日和一些生活中的细小之事，在谈话中突然提起，这样自然能获得朋友的信任。记住与朋友交往的细小之事，应该从记住对方的名字开始。名字虽然只是一种文字符号，但没有人不看重自己的名字，谁都希望别人能记住自己的名字。

在一家旅馆的大厅里，一位客人来到服务台办住宿手续。还未等客人开口，服务小姐就先说：“某某先生，欢迎您再次光临，希望您在这儿住得愉快。”客人听后十分惊讶，露出欣喜的神色，因为他只在半年前到这里住过一次。这位客人因此而感受到了莫大的尊重，进而对那位服务小姐，甚至对她所服务的旅馆产生了信任和好感。

美国邮政总局局长法利能叫出5万多人的姓名，能记住与别人交往的许多细小之事。他每到一处都高朋满座，而他不仅可以和许多人攀谈聚餐，还能拍着某人的肩膀，了解他的太太和子女的近况，询问他家后院里种植的蜀葵长得如何等等。

有一位学者曾经说过：“一种既简单但又最重要的获得好感和信任的方法，就是牢记别人的姓名。”善于记住别人的姓名，既是一种礼貌，又是一种感情投资。姓名是一个人的标志，人们由于自尊的需要，总是最珍爱它，同时也希望别人能尊重它。

在任何语言中，一个人的名字对他本人来说就是最亲切、最甜蜜的字眼。记住别人的名字，是对别人的重视和珍惜，因为你叫得出对方的姓名，了解他的一些细小之事，对方就会觉得你很重视他，这样

别人才会乐意与你交往，乐于帮你办事。对方的细小之事，是你办事的敲门砖。

美国第二十九任总统罗斯福能众望所归地当选，原因之一也得益于他记得所交往的人的一些细小之事。

有一天，一个名叫艾摩斯黑仆的妻子问罗斯福总统先生，鹌鹑是什么样的鸟?因为她从来没有见过这种鸟。总统不厌其烦地详细解释。当天傍晚，她家的电话响了，艾摩斯黑仆的妻子赶紧跑去接，原来是总统打来的。告诉她在她家屋外的草地上，正有一对鹌鹑停在那儿，叫她从窗户往外看。他为了这么微不足道的小事，还特地打电话来，充分表现出总统先生关怀他人的品格。

细节往往体现出一个人的人格。作为一个总统竟能记得与仆人交往的细小之事，并能时时放在心上，这会让属下更加地信任他，更加心甘情愿为他效力。

有一次，李玉去一个单位办事，因为没有熟人，也没有什么用得上的关系，所以所求之事并没有办成，他失望地走出了这家单位。在单位大门口，他意外地遇到了一个人，似曾相识，好像在哪里见过，当那个人走近时，他突然想起来在一次文化沙龙上见过这个人，这个人是一个杂文家，当时在沙龙上作了演讲。李玉主动与对方搭讪："您就是某某作家吧?"对方一听李玉叫出了自己的名字，停了下来，十分友好地问："正是在下，请问先生怎么称呼?"李玉说出自己的姓名，又对那个作家说："上次在文化沙龙上，我听了您的演讲，您讲得真好。"

接着，李玉说出了演讲中的一些细节。例如，主办者如何向大家介绍，中途有人如何提问，以及这个作家的演讲内容等等。这个作家见李玉连一些细节都记得这么清楚，心里乐滋滋的，信任感油然而生。他笑着对李玉说："没想到你听得这么用心，有些细节我自己差不多都忘了。"接着他问李玉来这里是不是有什么事。李玉把要办之事一

五一十说了出来，作家听了后说：“这是小事一桩，我帮你打个招呼就行了。”

李玉只不过因为参加了那次文化沙龙，对方虽然并不认识他，但因为他注意了沙龙上尤其是那位作家的一些细小之事，就这样顺顺利利地把事情办好了。

每个人都喜欢被别人关注，因此记住与人交往中的细节是你获得别人信任和好感的基石，是你踏上成功之路的必胜法宝。

?事成之后要致谢，切勿过河拆桥

我国古代金榜题名的书生，通常衣锦还乡，举行“谢师礼”。我们在社会上，在人际交往中，也该学会这样做。

第31节：第三章：求人办事有乾坤(6)

大多数人都有一个弊病，用人前好话说尽；事成后，半句问候也不言。让人觉得世态炎凉，伤透了被求者的心，让他以后对登门相求者，不肯轻易应诺。因此求人办了事之后，即便你事先送了礼，也别忘了再道声谢温暖一下他的心，这是结尾处最圆满的一笔。如果事前卑躬屈膝，事后旁若无人，将会堵死你以后的路。

无论是什么人都应该学会感激为你办事的人。事成后，找个时间去向为你提供帮助的人表示感谢。这种做法，会让当事人心里暖烘烘的。

佛经上说的“佛法无边，不度无缘之人”，大概就是这个意思。缘，是你自己去交结：天上不会掉馅饼，神佛也不会乱结缘。所以说，事成后登门致谢，不是无关紧要的一环，它对你的好处，是不言而喻的。

登门致谢，不同于有事相求，你不必重“礼”相加，多送几顶“高帽子”，多说几句感谢话，温暖一下他的心就够了。

你表示谢意，可以这样做：开门见山地表示谢意，“那件事多亏了你从中帮忙，如今都办成了，我特意感谢您来啦!”一句话，让对方心中阳光灿烂，话题由此发挥。少了丝功利，多了份悠闲，彼此更容易沟通。你还可以这么说，“您看，上次让您帮忙，没少麻烦了您，如今事情办得差不多了，我心里却总觉得过意不去。这不，今天过来跟您坐一坐，聊一聊……”相信，听了你的话，他的心会很快被你捕获。

社交中，话怎么好听怎么说，事怎样得体怎样做。成功后的相处更能拉近彼此的距离。说不定，你还常有意外收获。被求者感动之余，有时会不用你相求，主动为你解决困难。你已经赢得他的信任，成为他的朋友。

事成之后去感谢为你办事的人时，一定要牢记败不馁，胜不骄的做人原则。你要明白的是，你是去登门表示谢意，不是去炫耀自己，

找点心理平衡。

炫耀的做法，在人际交往中是万万要不得的。这样做的话，你去叩100扇门，也会让你堵死100扇——你的恶名传出，原来本可以为你打开的门，也悄然关闭。

求人办事成功后，你要懂得收敛住自己的得意自满，老是把自己的位置摆得很高，跌下来会摔得更惨。把自己的起点定低些，把终点定远些，这是最好的方式。

“画龙点睛”是说画龙时，最后才点眼睛，因为眼睛画好了，龙才栩栩如生，如同真的。点不好，就是败笔，整条龙就没有生气。同样，事情办成功后向援助者表示谢意是你整篇文章的最后一笔。好话说了很多，这几句也别太在乎。“过河不拆桥”，“卸磨不杀驴”，这才是求人办事之道。

不要以“实用型”的眼光来看待人情。认为所谓的“人情”便是你送我一瓶酒，我给你几块钱。你帮了我的忙，我给你说了好话送了重礼。如同借债还钱，彼此两不相欠。何必搞得那么复杂。

逢年过节，一句小小的问候，或打电话，或传呼。一张小小的卡片，捎去浓浓的情义，让帮助过你的人对你产生特殊的感情，不必日后万一有事相求时，如同狗咬刺猬无从下口。人情是财富，人际关系的最基本的目的和技巧就是结人情，有人缘。

情谊才是最关键的，有了情谊方能左右逢源：求人帮忙是被动的，事成之后谢恩是主动的。如果你让别人觉得你会办事，求别人办事自然会很容易，有时甚至不用你自己开口。事后谢恩是人情关系中最为精明的一招。

?做事要灵活，不要一条道跑到黑

某些以鱼类为生的鸟类，其嘴的形状，直直的，上下两部分都又长又宽阔。吞吃食物时，有的常常把捕到的鱼儿往空中一抛，让那条鱼头朝下尾朝上落下来，然后一口接住咽了下去，这样的吃法可以使鱼在通过咽喉时，鱼翅的骨头由前向后倒，不会卡在喉咙里。

社会复杂多变，人心叵测，为人处世，求人办事也一样会碰到各种“刺儿”，这个时候便不能一条道跑到黑，而应该想办法兜个圈子，绕个弯子，避开钉子。这是做人应该具备的策略和手段。连没有长出羽毛的鸟都会“把鱼倒过来吃”，聪明人不会赤膊上阵，硬碰钉子，让刺卡在喉咙中。

跟随时代的潮流是为了引领这个潮流。如果你实现了你的愿望，你的名声就不会受损。如果你魄力不足，不妨施以巧计；条条大路通罗马。有以勇气开辟的光明大道，也有以巧计铺设的捷径。勇谋相较，谋取为多；勇谋相搏，谋者多胜，此为不刊之论。如果你难以如愿以偿，就会有遭人白眼之时。

第32节：第三章：求人办事有乾坤(7)

有位编辑向著名学者钱钟书组稿，便是绕着圈子，成功地办成了事情。传播媒介把学界泰斗钱钟书先生的脾性渲染得那么乖僻。鉴于前车之覆，这位编辑特意行事而不张扬。

她对钱老的著作及学术成就有所了解。自1961年其力作《通感》问世以来，钱老之名即铭刻脑际，追慕迄今。而且，钱老的叔父钱孙卿先生是她所在学校的前任老校长。凭此两条，该编辑自度籍籍无名，故投石问路，先迂而回之。

钱老伉俪情趣高雅，幽默诙谐，相与为乐。杨绛女士经常称钱老为“黑犬才子”。此系钱老之字“默存”分拆而成的离合体字谜。于是她冒昧为他们姓名编了两条灯谜：“文化著作”指“钱钟书”；“柳絮飞来片片红”指“杨绛”。信中先呈上她的灯谜，然后陈述其叔父举学之业绩。很快收到回信，内附联名贺卡，蓝底金字，庄重雅致。特别是钱老签名的明信片，三字会写，神旺气足，独具风采。

由上述事例可见，对于令人敬畏的对方，最好先提出请求之前，兜个圈子，提及他的兴趣或近况，使对方觉得“这人好像很了解我”而加深他对你的印象。

另有位编辑向一位名作家邀稿。那位作家一向以难于对付著称，所以这位编辑在去他家之前，感到既紧张又胆怯。

开始并不成功，因为不论作家说什么话，这位编辑都说“是，是”或者“可能是这样的”无法开口说明要求他写稿的事。他只好准备改天再来向他说明这件事，今天随便聊聊天就结束这次拜访。

突然间他脑中闪过一本杂志刊载有关这位作家近况的文章，于是就对作家说：“先生，听说你有篇作品被译成英文在美国出版了，是吗?”作家猛然倾身过来说道：“是的。”“先生，你那种独特的文体，用英语不知道能不能完全表达出来?”“我也正担心这点。”

他们滔滔不绝地说着，气氛也逐渐变为轻松，最后作家竟答应为编辑写稿子。这位不轻易应允的作家，为什么会为了编辑一席话，而改变了原来的态度呢?因为他认为这位编辑并不只是来要求他写稿，不仅读过他的文章，对他的事情也十分了解，所以不能随便地应付。让对方以为自己对他的事非常清楚，就能像那位编辑一样，在心理上占优势。

一般人要和名人或有头衔的人见面时，都会产生胆怯的心理。如果在气势被压倒的情况下，不太敢开口说明要求的事，如此一来双方都很尴尬。这时不论多小的事情没有关系，首先要谈起对方的兴趣、近况等，仿佛自己对他的事非常了解。我们可以说："听说你最近戒烟了，是否真的?""前几天我在电视上看到你。"这些好像没有什么重大意义的话，可以打开对方的心扉，将他拉进自己的话题中。

?善用亲情

每个人都有三亲六戚，与这些亲戚来往是交际生活中的重要内容。亲戚之间大都是血缘或亲缘关系，这种特定的关系决定了彼此之间的联系的亲密性。

人际交往的范围也包括亲戚关系。亲戚关系和其他关系一样，在交往中也存在一定的规律，如果遵循这些规律办事，彼此的关系就会越来越亲密，反之，违背了这些规律，亲戚之间也是会互相得罪的。

在求亲戚帮助的时候，一样需要用真诚打动对方，使亲情得到发挥利用，切不可虚假用情。当人们遇到困难时，大概首先想到的就是找亲戚帮忙。俗活说，不是一家人，不进一家门。作为亲戚，对方也大都会很热情地向你伸出救援之手。

但是，值得注意的是，亲戚关系又是一种比较复杂的关系，主要表现在亲戚之间存在着多种差异，比如经济的、地位的、地域的和性格的等等。这些差异既可能成为彼此交往的诱因，也可能成为产生矛盾的原因。

但从本质上说，亲戚关系还是一种不会改变的比较稳固的关系。这些亲戚在办事时能全力投入，不讲价钱，更能设身处地地站在你的角度考虑问题，如何采取最简便有效的手段，如何少花钱多办事。

做事不能一条道跑到黑，有事时不用这样的关系，那我们就用连带的关系。这就有沾亲带故一说，实际上就是攀附，但它却是利用亲戚关系的一个好方法。

现代社会中，由于经济的发展，人际关系的复杂，许多人的信念开始蒙上了一层金色的膜，他们已不再重视原先中国传统的价值理念了，一切都以维护自己的利益当先。因此，成功者有之，失败者更有之，成功了固然可喜，可失败的人呢?许多人也因此沉浸于求助无路的烦恼之中，这时，大部分人会顺应“时代的潮流”，在“送礼风”的鼓吹下，去求爷爷告奶奶，当然，这些人也不会那么轻易地帮你，在等价交换的基础之上，你才有可能摆脱失败的痛苦。但这时的你，不妨拿出这种精神，去求助于你的亲戚。毕竟，在任何社会，亲情永远是最可贵的!

第33节：第三章：求人办事有乾坤(8)

运用亲情这中间有一个原则，就是需要有一种“踏破铁鞋”的精神，要有一种不撞南墙不回头的精神，通过一定的能力，去找寻亲戚关系。现代社会，由于人们的大规模迁徙，以及人际交往的减少，许多人的亲戚交错分布在各个地方，致使亲戚之间存在着互不认识的奇怪现象。因此，就可能不认识一些有成就的亲戚。然而，一旦自己陷入困境，需要求助的话，这些亲戚也许就是能帮助你的对象，千万要注意提醒自己，放下架子，也许就会因为一个偶然的机会，找到了这样的亲戚，那“踏破铁鞋”的工夫就不会白费。

在战国时代，各诸侯国的相互联姻，其根本目的就在于寻找联合，寻找一种亲戚关系。公元前287年，楚国陷入了秦、赵、韩等国的围攻，眼看楚国都城郢就要被攻陷了，楚王焦急万分，这时一个叫钟和的大臣建议道：“大王何不派人去求助百越族呢?想当初大王不是嫁了一位女儿过去吗？”楚王仔细想了想，由于嫁的女儿太多了，倒想不起来具体是哪一位女儿给嫁过去了。但是，目前有一支力量算一支，于是，他派钟和携礼到百越族去求助。

百越在当时是居住在今广东、福建沿海的少数民族，虽为数不多，但个个骁勇善战，是一个战斗力很强的民族。百越族首领在听到这个消息后，欣然允诺相助，立即下令调遣各个部落的士兵组成一支两万人的军队前去楚国。

最后，在楚国与秦国的交界处，秦、赵、韩三国军队与楚、百越的军队进行了生死决战，结果，在百越族的大力支援下，楚国不仅保住了都城郢，还一举击溃了秦、赵、韩三国联军，取得了决定性的胜利。

可想而知，要没有钟和的提醒，要没有百越这么一个亲戚，楚国就有可能要提前几十年灭亡。可见，在关键时刻，求助于亲戚是很明

智的选择，亲情在很大程度上会不受当时社会那种人情炎凉冷暖的影响，求助的成功率是很高的。

利用亲情去打动别人是利用亲戚关系的主要目的。英年早逝的诗人徐志摩正是运用了此种技巧拜了一位德高望重的老师。

徐志摩还在7岁的时候，就已非常聪明，且对语言及文学方面表现出浓厚的兴趣，但直到15岁了，他还觉得自己在这方面的学习长进不大，迫切需要一位精于此道的老师来指点他。

当听说有一位叫梁子恩的人在这方面很有造诣时，他很想投入其门下去学习，但苦于没有人从中引荐。恰巧的是，徐志摩的表舅与梁子恩是同窗好友，于是，他就前往表舅家请求表舅从中为其引见。但徐志摩的这位表舅一贯是不希望自己的外甥去学这些的，他很想让徐志摩去学医，认为这风月诗词之类，只能是闲时消遣之物。

在与表舅的一席交谈中，徐志摩充分表达了自己的迫切愿望，他那坚定而又略带哀婉的语气，以及对长辈的谦恭之情，深深打动了表舅，使表舅觉得此子乃可造之材，于是，最后答应了他，并亲自带徐志摩去梁子恩的家，让其拜在梁子恩的门下。从此，在老师的辅导加上自身的努力下，徐志摩在诗歌上的造诣突飞猛进，最后终成了一代伟大的诗人。

善用亲情的一个基础就是善用言语。若是无此基础，善用亲情的技巧在利用亲戚关系上很难体现出来，所起的作用也必然不大。要学会善用资源。

?巧托同事来办事

同事是职业人生最大的财富，无论是现在同事还是旧同事，都会因朝夕的相处成为朋友，珍惜这职业友谊！它不仅能在你不开心的时候为你找到快乐，让你寂莫时不觉得孤独，它还会影响与架构你事业的未来生活。

面对复杂的社会，人们在运用关系网办事时，总认为同事之间只存在猜疑和忌妒，实际上，这是一个错误的认识。在现代社会中，同

事之间更需要同舟共济，特别是因为在一起共事，友谊会自然而然地产生，一个人在家和家人相处的时间和在单位与同事相处的时间几乎差不多，如果在办事时，不会利用同事关系，不但有些事办起来费劲，还容易让人觉得你没有人缘。

办事时利用关系是能最快达到预期效果的。同事关系是办事最直接最方便利用的关系。每一个人在单位都有表现自己的欲望，求同事办事就等于为他提供了一次表现个人能力的机会，即便遇到困难也得办，即便有时担心领导不满也得办，以此在同事中维护自己急公好义的形象，同事的事和单位的事一样，每个人都会感到自己有一份责任和义务。因此，找同事办事不需要有任何顾虑，该张嘴时就张嘴。因此我们要好好利用同事关系办事。

首先，要诚心诚意去找同事办事。同事之间了解得比较多也比较深，如果找同事办事藏藏掖掖，想托人办事又神神秘秘，不把事情说明白，容易使同事产生你不信任他的感觉。因此，找同事办事，就要先说明究竟要办什么事，坦言自己为什么办不了，为什么要找他。这样，精诚所至，同事只要能办到的事，一般是不会回绝你的。

其次，要以谦和的态度去面对同事。同事不是朋友，一般都没有太深的交情。因此，找人之前说话一定要客气，而且要以征询的口气与同事探讨，激他帮忙想办法，受到如此的尊重，同事如果觉得事情好办，自然会自告奋勇地去办，几句客气话，省却许多麻烦。办完事之后，一般不要用钱来表示谢意，客气几句，说声谢谢就可以了，如果执意要拿钱来表示，容易引起对方反感，因为同事之间办点事就接受物质感谢，会给大家留下坏印象。

再次，找同事办事要目标明确。一些比较笼统不明的事一般不找同事去办，办一件事之前，要先知道你这位同事的社会关系，以及他办起来是否没有太大的难度，只有掌握了这些情况，你才能做到张口三分利，也不至于叫同事左右为难。

最后，要分清有些事情不能找同事。自己能办的事尽量自己去办。如果同事不能直接办也得“人托人”，这样的事，不如转求他人。和同事利益相抵触的事不能找同事去办，即便这利益涉及的是另—个同事。

在家靠父母，在外靠朋友。懂得与他人良好的相处，并善于利用你身边的资源，巧妙利用同事为你办事，会对你大有帮助。

第34节：第四章：念好家庭难念的经(1)

第四章：念好家庭难念的经——家庭关系学

家庭是幸福的摇篮。懂得家庭之道就可以享受家庭的乐趣，那就意味着，双方能互相鼓励，互相合作，邻里和睦相处，以实现健康而有创造性的家庭生活。在这样的关系里，子女能够从中体会真正的温暖及互敬互爱。这样家庭就会成为播洒幸福和创造幸福的中心。?远亲不如近邻

中国有句老话：一回生，二回熟，三回交朋友。有一个好邻居，建立一种好的邻里关系，会使我们的生活更顺畅美满。

邻居是我们必须接触的最小单位。邻里关系是最简单也是经常用得上的关系。邻里近在咫尺，他们的适时照顾、帮助，能解燃眉之急，婚丧嫁娶，大事小事，离不开邻居。邻里之间本应该互助互利，但我们必须努力去争取，才能够得到帮助。有一个好邻居，建立一种好的邻里关系，会使我们在家在外办起事来又顺手又方便。

如果我们和邻居处不好关系，或者有事时不知道去找邻居帮忙，那我们在社会生活中可能就出现了一个很大的纰漏，无论你的邻居能力有多小，有些日常琐事可能也离不开他们，那种“各人自扫门前雪，莫管他人瓦上霜”的做法实在不可取。我们应该发展这种邻里关系供我们所用。

1?找邻居解决家务事

俗话说得好，远亲不如近邻。有一个好邻居，可以帮自己解决麻烦的家务事。

在一个小城市，有这样一对邻居，女人是个善良温柔的好妻子，和丈夫生活得很幸福。而她们的邻居是性子比较急躁的人，爱发脾气，心情不好时，会与家人吵架，甚至大打出手。她适当的劝解适时发挥了巨大作用。

他们安排邻居妻子住在自己家，邻居丈夫一开始还赌气，自己给孩子做饭，忙里忙外，夜深人静时，才体会到妻子的温柔体贴，总会在自己忙得不可开交时倒一杯热茶，总把家收拾得井井有条，妻子轻柔的话语比谁的安慰都重要。他终于意识到自己并不是不爱她，只是脾气暴了点，都是自己不好。

他以为妻子住在了朋友家，但到处找都找不到。后来，才知道她住在邻居家，自己过去赔礼道歉，终又重归于好。在那几天中，邻居也不断地安慰她。她也想到了丈夫对她的体贴关怀，已经不再责怪丈夫。

在这件事发生的整个过程中，邻居的确起到非常重要的作用。如果没有邻居的帮助，我们很难想象事情会发展到何种程度。好邻居会为和谐的邻里关系而努力，当别人家有了不愉快的事，会全力帮助解决，尤其是这样的家务事，邻居恰当的方法，能帮助家庭恢复往日的和睦。

2?暗示邻居帮忙

我们不必直接告诉邻居“我现在想请你帮个忙”，如果邻居是个热心肠的人，会毫不犹豫地答应下来，如果邻居是个有心计的人，他会考虑自己有没有必要帮这个忙。

第35节：第四章：念好家庭难念的经(2)

我们应该用暗示的方法获得邻居的帮忙，可以在与邻居的闲聊之中告诉邻居，现在自己正处于困境之中，面对的这个困难是自己无法解决的，需要有人帮助。

有一个家庭原来生活比较富裕，但是三个孩子都考上了大学，现在，学费比以前高出许多，因此家里生活就紧张起来。这家人就想向邻居家借些钱，但她并没有直接向邻居开口，她只是在闲聊中，告诉邻居家自从孩子们都考上大学，日子就比较辛苦，那些工资不够，并没有别的生财之道，最近又没钱了等等。邻居自然知道她所遇到的困难，那么后面再提出借钱的事就顺理成章。

暗示邻居帮助解决这个困难，依邻居的能力来说，是很方便的事，先扣一个大帽子给他，邻居也会认为这点事对自己来说并不算什么，这样就容易帮自己的忙。我们平时也不妨借鉴这样的经验，先告诉别人遇到怎样的困难，随后再提出请求就比较自然了。

3?诉说难处让邻居帮忙

我们做任何事时，都会遇到各种各样的困难，例如，资金周转不灵，联系客户不够，或是自己缺乏信心，缺少经验等等，如果自己求助于邻居，也许会发现邻居给予自己许多有价值、有建设性的意见。

有这样一个事例。

有一个人和商人为邻，这个人特别想自己干一番事业，就从银行贷款投资做生意，可他毕竟年轻，涉世太浅，没多久就陷入资金周转不灵的困境。这时，他想起了平日和自己关系不错的那个商人。他就找了个合适的时间来到商人家，告诉他自己的难处。商人听后，笑着说：“不奸不为商，你还很年轻，有许多事还没有看透。不过，我可以给你谈谈我这些年来在商场摸爬滚打的经验，也许对你还有些用。”青年人听后，似乎觉得自己明白了不少事理，也似乎从中摸出了一些经商门道。后来，他告诉商人，自己现在资金周转不灵，商人说：“我可

以帮你渡过这个难关，但必须用你赚了的钱来还我。”年轻人听后，深表感谢。

年轻人在自己身处困境的情况下，在邻居有能力帮自己渡过难关的情况下，请求邻居的帮助，是十分正确的方法。否则，坐在家中等着钱从天上掉下来，只能是白白浪费时间。

如何处理好邻里关系是一个不容忽视的问题，因此我建议邻里之间彼此多多关照，这样，一旦有个大事小情，大家互相帮助，不仅邻居方便，自己也方便。?赞美、感恩是处理夫妻关系的法宝

为爱担待点，拥有这一思想，就会用欣赏的目光看待对方，理解对方，无论苦乐都将是婚姻的黏合剂。那么爱的屋檐下就会住着道德和仁义，婚姻的天平上就会有责任和义务。当洪水来临时，爱就会成为一只诺亚方舟为彼此增加生存的信心、勇气和力量。

人们都希望别人会发现自己的优点并认同自己。从黄发小儿到垂暮之年，没有谁不希望得到别人的赞美与肯定。适当的赞美与肯定，可以激发一个人的潜能，使他的腰挺得更直，干劲更足。夫妻没有血缘关系，大多是由陌生逐渐磨合，最后达到相濡以沫。赞美、感恩是处理好夫妻关系的法宝。从未见过有哪一对夫妻是因为相互之间的真心赞美而吵架的。有人说，他（她）没有优点怎么办？我们承认人无完人，但是说一个人没有优点是不可能的。所有的事物都有两个方面，只是我们在日常生活中习惯了看别人的缺点罢了。记得有这样一个故事：

有一个女孩子结婚后，经常回到娘家哭泣，诉说她丈夫是多么的不好。她父亲说，这样吧，我这儿有一张白纸，一只毛笔，你现在拿着毛笔往白纸上点点，你丈夫有一个缺点，你就在纸上点一个点。女儿含泪接过毛笔，边哭边点，最后在纸的中央密密麻麻的点了一些点，递给父亲。父亲把纸拿起来展示给女儿，说女儿啊，你看到了什么？女儿说我看到了黑点，都是缺点。父亲说你再看一下，女儿说都是缺点，都是黑点。父亲说除了黑点呢？女儿说除了黑点都是白纸。

父亲说，对啊，白纸比黑点大得多了，你怎么只看到黑点呢？你一定是只看他的缺点啦，来，你再数一下他的优点。女儿停止哭泣，一二三的数起丈夫的优点来。数着数着，脸色转和，最后甜蜜地笑了说，爸爸，我知道了。

我们在日常生活中往往只看到了对方的缺点，而忽视了彼此的优点。其实，每个人都背着两个口袋，一个叫做优点，一个叫做缺点，优点放在前面，缺点放在后面。因此每个人都很容易看到别人的缺点和自己的优点，而很难看到自己的缺点和别人的优点。

第36节：第四章：念好家庭难念的经(3)

在这儿还有一个故事：

有一个小女孩在房中打开一扇窗子，向外面一看，看见仆人正在埋葬她最喜欢的小狗狗，看着看着她伤心地哭了起来。她的外祖母把她领到另一扇窗子前为她打开另一扇窗子，说孩子，到这儿来看，外面的花多么美啊。看事物看别人都要注意打开正确的窗口。还有一点，在看人的时候，我们不妨学习一下看孔雀的方法。大家都知道，孔雀开屏是很美的，没有人会反对这种说法，可是如果你站在孔雀的后面只盯着一点来看的话，那你只能看到孔雀又黑又丑的屁股。因此一定要换一个角度，从另一个窗口来看你的另一半。

最后，还是让我们细细地体会感恩和赞美吧，爱一个人需要了解，也要开解；要道歉，也要道谢；要认错，也要改错；要体贴，也要体谅；是接受，而不是忍受；是宽容，而不是纵容；是支持，而不是支配；是慰问，而不是质问；是倾诉，而不是控诉；是难忘，而不是遗忘；是彼此交流，而不是凡事交代；是为对方默默祈求，而不是向对方诸多要求；可以浪漫，但不要浪费；可以随时牵手，但不要随便分手。以上都做到了，你们的夫妻关系就会更加的牢靠，家庭生活就会更加的幸福。

?真诚地欣赏对方

婚姻是爱情的延伸，它给爱情一个舞台，让我们在婚姻中扮演夫妻的角色。虽然已经没有浪漫的爱情，有的只是亲人间的舒适、自如、相依和信赖。能不能保持恋爱时的种种美好感觉，并不重要，重要的是能不能时时顾虑到对方的感受，欣赏对方，使对方快乐。

夫妻之间的相处要有糊涂的心态，要睁一只眼闭一只眼。婚前要睁大两眼，婚后要睁一眼闭一眼。睁开的一眼是要欣赏对方的长处，闭上的一眼是要不见对方的短处。不但欣赏对方的长处，欣赏的能力还不能比别人低。但要注意的是这种欣赏要真诚，无论私底下或在别

人面前还要多多地夸赞对方。并且你应让你的妻子或丈夫感觉到，你的确很欣赏她(他)。这是保持家庭生活幸福，增进双方感情的有效办法。

诸多男子寻求自己的伴侣时，他们不是像在寻找高级职员，而是寻求一个对自己具有诱惑力并愿意奉承他们从而满足他们的虚荣心，使他们感到优越的人。假如一位女办公室主管应邀吃一次午餐，但她总是将大学时代的那些哲学思想作为谈话的内容，直至坚持自付餐费，那最后的结果只能是，自此以后独自午餐了。反过来说，即便一个未进过大学的打字员，应邀吃午餐的时候，她能温情地注视着她的男伴，仰慕地说“再给我讲些有关你的事”。最终的结果可能是，他会告诉别人：“她不是十分漂亮，但我从未遇见过比她更会说话的人。”

女为悦己者容，男性对于女性追求美观及装束得体的努力应表示赞赏。所有的男人都忘了，假如他们曾有过觉察的话，将了解女性如何注重自己的衣着。例如，一男子同一女子在街上遇见另一对男女时，这女子很少看那男子，她会不时地留意看另一女子穿的衣服如何。

对许多男人来讲，他们也许想不起自己五年前穿的什么外套，什么衬衫，他们也不刻意去记它们，但女人则不同。法国上等社会的男子都要接受训练，对女人的衣帽表示赞赏，并且一晚不只一次。

有这样一段故事，需要我们用心去体会，才能领会到它包含的真理：

有一位农家妇女，经过一天的辛苦之后，在她的男人面前放下一大堆草。当他恼怒地问她是否发狂了，她回答说：“啊，我怎么知道你注意了?我为你们男人做了20年的饭，在那么长的时间里，我从未听见一句话让我知道你们吃的不是草!”

莫斯科与圣彼得堡的那些养尊处优的贵族曾有优等的礼貌休养。上层人有一风俗，当他们享受过丰盛的菜肴时，坚持将厨夫召入食堂，接受他们的恭贺。这是一种礼貌和尊重的体现。

你应该听过这样一句话：“好好地捧一捧这位小妇人。”丈夫应该同样的体贴一下你的妻子。下回她排骨做得很嫩，你非常喜欢吃，你就如实告诉她，使她了解你欣赏她的手艺。因为她们都喜欢被人欣赏和称赞的。

在娱乐圈，婚姻好像是一件冒险的事，甚至伦敦的劳慈保险公司也不愿打赌，在少数愉快婚姻中，巴克斯德是一个。巴克斯德夫人以前叫勃莱逊，她放弃灿烂的舞台事业而结婚了，但她事业上的牺牲并没有让她失去快乐。“她失掉了来自舞台成功的鼓掌称赞，”巴克斯德说，“但我已尽力使她完全感觉到了我的鼓掌称赞。假如一个女子完全要在她丈夫那里求得快乐，她必须在他的欣赏与真诚中得到。假如那欣赏与真诚是实际的，那他的快乐也就得到了答案。”

第37节：第四章：念好家庭难念的经(4)

因此，要想和你的伴侣幸福地生活，就要给予对方真诚的欣赏，多看闪光点；不要只看缺点，这样你的家庭生活会快乐幸福。

?宽容是婆媳关系的调节器

婚姻需要经营，也需要博弈，夫妻之间是博弈，婆媳之间是博弈，天长日久，无非是在博弈中找到了双方所能承受的极限，而宽容就是使这个极限无限延伸的最好的体现。

家庭关系是影响家庭和谐最为主要的因素。家庭生活中最复杂的一门学问，就在于家庭关系的处理上。幸福的家庭都是相似的，不幸的家庭却各有各的不幸。随着社会、经济的发展，婚姻家庭中的个人，其伦理道德、生活方式以及思想观念都发生了不少变化。而这些变化便不可避免地影响到家庭关系，再加上代沟的存在，婆媳之间、上下辈之间，如果没有一种关系上的协调，则很容易引发战争。这势必影响这个家庭的和谐。可以说，家庭关系的好坏是影响家庭是否和谐的主要原因。

婆媳关系是家庭中最难处理的关系，婆媳矛盾则是一个令清官也为之发愁的难题。在婆媳矛盾的背后，隐伏着母子之爱和夫妻之爱的竞争，这种竞争往往是无意识的竞争，事实上却是婆媳矛盾激化的一个很重要的因素。

父母为了把子女抚育成人，付出了大量的心血，倾注了大量的爱。一般说来，到成家之前，儿子总是把母亲视为自己最亲的亲人。但是，一旦儿子结了婚，组建了自己的家庭，开始感受到夫妻之爱，这时，母子之爱便自然而然地降至次要的地位，儿子新家庭的利益不可避免地放到了他原来家庭的利益之前；而且，儿子在生活中遇到了什么问题，首先关心他的总是媳妇，而儿子也总是把生活中的酸甜苦辣更多地、更主动地向媳妇倾吐，把媳妇视为“第一参谋”。这时，做母亲的便会感到感情上受到了冷落，加上儿子成家以后同自己的接触

较以前大为减少，做母亲的如果不体谅，便会埋怨儿子“娶了媳妇忘了娘”，而把一肚子的怨气一股脑儿全倾泻在媳妇身上。因此，做母亲的要有“宰相肚里能撑船”的气度，看到儿子和媳妇相亲相爱，齐心持家，应该为之感到高兴，切不可妄生被冷落之感和疑忌之心。

汪啸梅再一次和婆婆发生冲突以后，跑到表妹曲盈盈家诉苦。当时，曲盈盈正好有篇稿子要写，无暇陪她。汪啸梅就和曲盈盈的婆婆闲聊起来。汪啸梅无奈地说，她婆婆不讲卫生，做菜无味，整天唠叨，让人生厌。曲盈盈的婆婆打断了她的话：“你该向这个小妹妹学学，她不嫌我这个乡下老太婆，我在这里一住就是5年。我炒的菜明明盐放多了，可她还说好吃！前天刚给我100元零花钱，今天早上又问我还有没有零钱用。”曲盈盈的婆婆一边说，一边呵呵笑起来。午饭后，曲盈盈打开洗衣机准备洗衣裳，却找不到早晨刚刚换下的衣服。“妈，看见我的衣裳了吗？”曲盈盈的婆婆却一拍脑门，笑着说：“瞧我这老糊涂，刚才一不留神把你的衣服给洗了。”汪啸梅看着表妹婆媳之间融洽的样子，愣了一下神，若有所悟地点点头。当晚，汪啸梅深情地告诉曲盈盈：“以前我总羡慕你有好婆婆，现在终于明白了，你们之间的相处可真难得啊！不计较小事小非，什么事都好办了！我以后真得好好向你学习。”此后，汪啸梅也当起了贤惠媳妇。令人欣慰的是，不久以后，她婆婆也被“传染”了，她们之间用宽容化解了矛盾。以后，她们家再也看不见“硝烟”了。

自古以来婆媳相处一直就是家庭中的一大敏感问题，相处得来一切都顺利，要是相处得不好，婆媳过招的戏码就会常在家中上演。不过，尽管婆媳矛盾是一个古今中外令许多家庭头痛的难题，但只要当事者本着互相信任、互相尊重、互相爱护、互相关心、互相宽容忍让的态度，加上家庭其他成员齐心协力促使其向良性的方面转化，婆婆与媳妇之间一定会产生出真诚的爱，一定能够和睦相处。

处理好家庭人际关系，用心去爱，担起责任，在共同的生活空间中，用爱和尊重，用关心和信任，用谅解和宽容，用支持和帮助去化

解彼此间的隔阂，那么每个家庭都会幸福，都将和谐。

?忍让是家庭和睦的基础

家，是人生的安乐窝；家，是人生的避风港。一个家庭想要“家和万事兴”，家庭里的成员必须要能相互的体谅、相互的包容。忍让，能让家庭和睦，忍让，使全家相安无事。虽然学会忍让不是一件简单的事，但我们还是得忍让，因为忍让能为我们带来意想不到的收获。

第38节：第四章：念好家庭难念的经(5)

忍是一种磨砺，是一种意志力的体现，是人与环境、事物对抗的心理因素、物质因素的总和。两军对阵勇者胜，两军相持久者胜。忍是一种明退暗进，更是一种蓄势待发。忍的极点便是柳暗花明。今天短暂的忍是为了明天更大的成功。《说文解字》中写道“忍，能也”。忍，确实是有能力、有雅量、有修养的表现，它是积极的，主动的，高姿态的。人人都懂得这个理，那么家庭就会和谐幸福。

有一老翁，有子媳各三，一家相处融洽，终年不见争吵。一日闲聊时，老翁谈起与媳妇的相处之道。他举例说，一次大媳妇煮点心，先盛一碗给他，并半征询半内疚道：“刚才我好像放多了盐，不知您会不会觉得咸了点？”阿翁吃了一口，即答：“不会！不会！恰到好处呢！”此后的一次，三媳妇煮点心时也给他送去一碗，说：“我一向吃得较为清淡，不知您口感如何？”阿翁喝了一口汤，忙答：“很好很好，正合我的口味。”结果自然是皆大欢喜。

忍让是通向幸福的光明大道。家庭中的矛盾、分歧很少有原则性的分歧。这时能以“忍”字为先，不与计较，表示谦让，矛盾也就烟消云散了。不然的话，就会激化矛盾。其实，是咸是淡，好吃难吃，都不重要，重要的是人与人相处时那种和乐的气氛。请看下面的故事：

孙太太把满满一桌饭菜凉了又热，热了又凉，那可全都是孙先生爱吃的。然而孙先生早忘了今天是他们结婚5周年的纪念日，而在外迟迟不归。

终于，孙太太听到了钥匙的开门声，这时愤怒的孙太太真想跳起来把孙先生推出去。孙先生的全部兴奋点都在今晚的足球赛上，那精彩的临门一脚仿佛是他射进的一般。孙太太真想在他眉飞色舞的脸上打一拳，然而一个声音告诫她：“别这样，亲爱的，再忍耐两分钟。”

两分钟以后的孙太太，怒气不觉消了许多。“丈夫本来就是那种粗心大意的男人，况且这场球赛又是他盼望已久的。”她不停地安慰自

己，然后起身又把饭菜重新热了一遍，并斟上两杯红葡萄酒。兴奋依然的孙先生惊喜地望着丰盛的饭桌："亲爱的，这是为什么?""因为今天是我们的结婚纪念日。"

愣了片刻的孙先生抱住孙太太："宝贝，真对不起，今晚我不该去看球。"

孙太太笑了，她暗自庆幸几分钟前自己压住了火气，没大发雷霆。

学会忍让，就懂得了怎样抓住幸福。忍让，是家庭和谐幸福的一个必不可少的条件。多站在别人的角度想一想，比如，在家里谁说了几句不中听的话，你不妨想，他可能为别的事心里不痛快，或许他对什么事误会了，或许他天生的直筒子脾气，沾火就爆，过后他会想到自己的不对的，或许是因为他年纪小、想事情不周全，等等。这样就理解了，宽恕了，容忍了，也就不会放到心里去。这才是真正的忍，忍了之后，自己的心里也是坦然的、空阔的、清爽的、平静的。

试想，如果家庭成员之间因磕磕碰碰、丁丁点点的小事，不知忍让，不去克制，便针扎火爆地发脾气，耍野性，这个家庭就不会有什么和谐幸福可言。每个家庭当中，夫妻吵架，都是因为一些提不起来的事引起的。你细细想一下，都应该像孙太太这样忍耐几分钟，那么事情就会很轻松地解决掉。学会忍让，让我们在一个和谐的家庭环境中幸福地生活。

?殷勤有礼乃相处之道

殷勤有礼对于婚姻，就像机油对于马达同等重要。妻子对待他们的丈夫就像对陌生人一样有礼。假如女人泼辣，任何男人都会跑掉。

人在婚前都对自己的婚姻充满了幻想，都希望自己的家庭生活是和谐的、幸福的，因此选择伴侣时把殷勤有礼列在婚姻之后。他们都希望自己的妻子对待自己就像对待陌生人一样有礼！泼辣、无礼只会让婚姻生活更加烦恼，哪怕有耐力的男人也会跑掉。

不讲理是吞食爱情的癌细胞。即使我们都知道这一点，但糟糕的是，我们对待自己的家人，居然赶不上对待陌生人那样有礼。对于陌生人，我们不会企图去打断他的话，没有获得允许，我们不会想去拆开朋友的信件，或者偷窥他们私人的秘密。只有对自己家里的人，也就是我们最亲密的人，我们才敢在他们有错误时责备他们。

桃乐丝?狄克斯曾经有所感言："特别令人惊奇的，但确实千真万确的，对我们口吐难听的、污辱的、伤害感情话语的人，就是我们自己家里的人。"

第39节：第四章：念好家庭难念的经(6)

一个真正懂得关心家人的男人，即便心情不好，也尽量想办法不让他的家人知道。自己要承受不快，还不要让这些不快影响到其他人，这才能够使家庭和睦幸福。

但是有些人却常常不这么做，在办公室里出了差错，或失去一笔买卖，或挨了老板一通责骂，累得头痛，没能赶上交通车等等，几乎还没有回到家，就想把气出在家人的头上。

有一位贤淑的太太、一个和睦而愉悦的家庭，对一个男人来说，比赚一百万元还来得重要；但是一百个男人之中，却找不到一个慎重地想过，或真诚地试过如何使他的婚姻成功。他把一生中最重要的事情交给了命运，成功或失败就看命运之神是否照顾他。

每一个丈夫都知道，用奉承的方式可使他的妻子情愿做任何事情，而且什么也不顾地去做。他知道，假如他只夸奖她几句，说她家庭管理得如何地好，说她如何地帮助了他而不必花他一个钱，她都会把她的所有存款全部花光。每一个丈夫都知道，假如告诉他的妻子，说她穿上去年的某件衣服她将会是多么的美丽可爱，她就会宁愿不买从外国进口的最新款式。每一个丈夫都知道，他能够把妻子的眼睛亲得闭起来，一直亲到她的眼神失去方向；他只热情地吻一下她的嘴唇，她就会像着了魔一样地变哑。

其实，每一个妻子都明白她丈夫了解这些事情，由于她早已把如何对待她的方式完全告诉了他。但他宁愿不顾从她的意思，反而花钱吃不好的东西，把钱浪费在为她买新衣服、新型豪华轿车上，而不去花精神来奉承她一点，不情愿以她所要的方式来对待她。她真不知道该喜欢他呢，还是讨厌他。

因此，你要想维持家庭生活的幸福快乐，维持夫妻之间的良好关系，就要遵循“殷勤有礼”的家庭规则。

?多分尊重，多分信任

人们爱听赞扬的话，是人的自尊心和荣誉感的需要，是人之常情，无可厚非。正因为如此，家长对孩子的表现进行评价时要多用鼓励少用批评，尽可能不失时机地给孩子以充分的肯定、激励和赞扬,使孩子在心理上获得自新、自信和成功。

家庭教育是一种学问。孩子在成长过程中，由于年龄限制、能力局限，当他们努力学做一些事情，以得到家长的肯定和表扬时，虽然出于良好的动机，往往却把事情做坏了。这时要学会用赞扬来代替批评。著名的心理学家杰丝?雷耳曾经说过："称赞对温暖人类的灵魂而言，就像阳光一样，没有它，我们就无法成长开花。但是我们大多数的人，只是善于躲避别人的冷言冷语，而我们自己却吝于把赞许的温暖阳光给予别人。"事实证明，当批评减少而多多鼓励和夸奖时，人们所做的好事会增加，而不好的事就会减少。

宋磊的女儿美美刚好6岁，很懂事，知道体贴人。一天，宋磊下班后疲惫地朝沙发上一靠，一点也不想动，懂事的美美走过来说了声"我给爸爸倒水喝"，便走进里屋去了。突然"砰"地一声，里屋传出暖水瓶被打碎的声音。宋磊急忙跑过去一看，还好，小美美安然无恙，只是被吓呆了，等着爸爸的"评语"。宋磊没有呵斥孩子，而是温和地抱起小美美安慰道："好闺女，幸亏没烫着。你现在还力气小，咋能拿动这么重的暖瓶呢，但俺小闺女真孝顺，知道给爸爸倒水喝，等你长大后肯定是个大孝女。"美美听到爸爸没有批评自己做坏了事，反而夸赞她孝顺，高兴地说："爸爸，等我长大后，一定好好孝顺你。"

宋磊处理这件事正是立足于了解孩子的弱点，绕开来赞扬了女儿的孝心，同时，也说明了孩子把事情做坏的原因，巧妙地解决了这件事，更加融洽了父女关系。若是孩子做错了事，不问是非，一阵痛打或呵斥，显然是一种拙劣的方式。

刘玉莛到了三年级仍然是不受欢迎的迟钝学生，常常会逃学、说谎。有一次成绩单发下来是第三十五名，她在厕所里用纸条贴上再用墨水涂改成第五名。她父亲在客厅里等着孩子们交出成绩单，两个姐

姐总是第一名、第二名，而当她两手发抖地交出成绩单时，她心里很清楚在场的人都知道她在做伪，奇怪的是大家都没有发现。两个姐姐都乖乖地站在旁边不言不语，父亲慢慢地用很平和的口吻说：“老师怎么把成绩单搞得这么脏？你明天问一下老师再告诉我，好吗？”刘玉莛后来回忆说，她非常感激姐姐和父亲的做法，让她在第二天晚上心甘情愿地向父亲坦白了一切。

第40节：第四章：念好家庭难念的经(7)

刘玉莛的父亲，如果不理解孩子的“虚伪造假”，而是勃然大怒，当众痛快淋漓地将女儿训斥一回；要么是发人深省、意味深长的疏导一番，或许也能起到一定的教育效果，但终究是深深地伤害了孩子的自尊心，终究摘获不了教育的甜美果实。刘玉莛的父亲深知“被人尊重和信任的愿望是人类天性最深刻的冲动”。不难推想，小刘玉莛一定会健康地成长，也许会在某方面有所造诣。

信任和宽容是孩子惊醒的药方、自省的平台、反省的窗口。父母的宽容和信任，给孩子的是关爱和激励。父亲懂得，因为“过失”而遭受到训斥，孩子的兴趣就可能一次次被抑制，意志可能被一次次磨平，激情可能一次次被浇灭。教育应该让孩子能感受到生命的尊严，让孩子能感受到学习的成功和乐趣。使孩子对未来充满幻想，对生活充满热爱。绝对不应该带给孩子惨败的记录，苦痛的经历，灰色的回忆。

?阿姑阿翁的糊涂经

古人云：不痴不聋，不做阿姑阿翁。意思是说，作为家中的父母或公婆，对儿子媳妇、女儿女婿的若干私事，应当少问少管，睁一只眼闭一只眼。

如何在家庭生活中和睦的相处是一种学问，而长辈与晚辈之间的相处也是家庭生活中的重中之重。长辈若与晚辈相处时懂得睁一只眼，闭一只眼，家中自会少生许多矛盾，当长辈的也就减少许多烦恼。换位思考一下，做晚辈的，也应该懂得事理，不能什么事情都较真，这样才能长幼有序，各得其乐，关系融洽。

唐代宗时，郭子仪在扫平安史之乱中战功显赫，成为复兴唐室的元勋。因此唐代宗十分敬重他，并且将女儿升平公主嫁给郭子仪的儿子郭暧为妻。这小俩口都自恃有老子做后台，互相不服软，因此免不了口角。

有一天，小俩口因为一点小事拌起嘴来，郭暧看见妻子摆出一副臭架子，根本不把他这个丈夫放在眼里，愤懑不平地说：

“你有什么了不起的，就仗着你老子是皇上!实话告诉你吧，你爸爸的江山是我父亲打败了安禄山才保全的，我父亲因为瞧不起皇帝的宝座，所以才没当这个皇帝。”

在封建社会，皇帝唯我独尊，任何人想当皇帝，就可能遭满门抄斩的大祸。升平公主听到郭暧敢出此狂言，感到一下子找到了出气的机会和把柄，立刻奔回宫中，向唐代宗汇报了丈夫刚才这番图谋造反的话。她满以为，皇父会因此重惩郭暧，替她出口气。

唐代宗听完女儿的汇报，不动声色地说：

“你是个孩子，有许多事你还不懂得。我告诉你吧，你丈夫说的都是实情。天下是你公公郭子仪保全下来的，如果你公公想当皇帝，早就当上了，天下也早就不是咱李家所有了。”并且对女儿劝慰一番，叫女儿不要抓住丈夫的一句话，乱扣“谋反”的大帽子，小俩口要和和气气的过日子。在皇父的耐心劝解下，公主消了气，自动回到了郭家。

这件事很快被郭子仪听到了，可把他吓坏了。他觉得，小俩口打架不要紧，儿子口出狂言，迹近谋反，这着实叫他恼火万分。郭子仪即刻令人把郭暧捆绑起来，并迅速到宫中面见皇上，要求皇上严厉治罪。

可是，唐代宗却和颜悦色，一点也没有怪罪的意思，还劝慰说：“小俩口吵嘴，话说得过分点，咱们当老人的不要认真了，不是有句俗话吗‘不痴不聋，不为家翁’，儿女们在闺房里讲的话，怎好当起真来?咱们做老人的听了，就把自己当成聋子和傻子，装作没听见就行了。”

听到老亲家这番合情人理的话，郭子仪的心里就像一块石头落了地，顿时感到轻松，眼见一场大祸化作芥蒂小事。

小俩口关起门来吵嘴，在气头上，可能什么激烈的言辞都会冒出来。如果句句较真，就将家无宁日。杀人不过头点地，自己又能得到什么好处?唐代宗用“老人应当装聋作哑”，来对待小夫妻吵嘴，不因女

婿讲了一句近似谋反的话而无限上纲、大动杀机，而是化灾祸为欢乐，使小两口重归于好。他的这笔利弊得失的账算得很明白。

家庭之间的关系是一个很难把握的问题。老年人如何处理好家庭关系，具体说处理好与后辈的关系，当是一个重要而敏感的问题。它不仅关系到家庭和睦，晚辈彼此之间的关系，而且影响到老人身心健康。当然，儿女应当孝顺、孝敬，尽量让老人满意。不过，作为老年人一方，自己应有一个正确的认识和态度，讲究点相处的方法和艺术，这也是十分重要的。凡事不要过分的去较真，这当是老人们从亲身体验中总结出来的“真经”。作为长者，都要明白这个道理，才能让家庭关系更加的和谐融洽。

第41节：第四章：念好家庭难念的经(8)

?抛弃令人心碎的批评

情感对一个家庭影响很大，丧失了它，就会造成悲痛、忧郁，甚至家庭破裂。所以，我们要想有家庭天伦亲情，就要学会多积感情，少生是非，多些谅解，少些批评，家才能成为你幸福的港湾。

夫妻应当处在和谐的生活环境中。许多夫妻不能像知己一般相处。他们总是用辱骂、奚落和批评来对待对方。我们知道用批评和谩骂来攻击对方是愚蠢的行为，你最好是说“我真高兴你能用心听我说话”，而不是“你从来就不听我说”。婚姻专家建议，要留心那些关键的品质，如仁慈和责任心，而不要总是去挑剔对方的缺点。要分清什么是可以忍耐的小缺点，什么是对婚姻至关重要的大问题。很多婚前浪漫的梦想破灭了！百分之五十以上的婚姻不幸福，原因之一就是那些毫无用处，却令人伤心的批评。

狄斯累利在公职生活中最难缠的对手，是威廉?尤尔特?格莱斯顿。这两位对于在帝国之下的每一件能够争辩的事物都相互冲突，但他们却有一个相同的地方：他们的私生活都充满幸福和欢乐。试想一下，这位英国最威严的首相格莱斯顿，轻握着他夫人的玉手，和她在火炉边的地毯上跳着舞的场景是多么的幸福啊！

在公开场合中，格莱斯顿是一位敬畏的敌人；但在家中，他永远不批评。当他到楼下要吃早饭的时候，看到的却是全家的人还在睡觉，他就以和婉的方式来表示他的不满。他提高了声音，唱着不知其名的圣歌，声音充满整个屋子，以告诉其他家里的人，全英国最忙的人已经自己一个在楼下等着吃早饭了。他保持着外交家的风度，体谅人的心意，并强烈地控制自己，不对家事有所批评。

俄国女皇加德琳二世也经常这样。加德琳统治了古今中外最大的帝国，对千百万臣民操有生杀大权。在政治上而言，她是一个残酷的

暴君，但是假如她的厨子把肉烧焦了，她却什么话也不说，反而笑着吃掉。这种容忍的工夫，一般做丈夫的，都应该努力学习。

从上面的例子我们可以总结出，夫妻之间的相处要讲究语言的艺术。在夫妻语言沟通的过程中，委婉是一种颇有奇效的粘合剂。委婉是一种以坦诚开放的沟通来对待对方的方式，同时，也尊重他人的感受，不作无谓的伤害。委婉意味着依赖他人，尊重他人的感受。当然，委婉并不意味着永远顺应对方的一切意思，特别是当对方的作为令人不能接受时。否则，就会导致不满和愤怒情绪的累积，那样，总有一天会爆发而严重挫伤双方的感情。

家庭关系的建立和毁坏皆源于枝节末叶。温和的、循序渐进的教导，是互相学习的关键。在婚姻世界里，男女赤诚相见，无比信任，他们用爱，用奉献，彼此完善、共同进步。这恰似举重，如果两人联起手来，事情就容易得多。假如你要维持家庭生活的幸福、快乐，就要记住：不要批评。

?细心会使你成为一位好妻子

当我们平淡生活的每个角落,都有细心的保护伴随时,我们的平淡才真正是安全的、享受型的平淡。

婚姻是娇嫩的，需要双方细心的呵护，需要用欣赏的目光去看待对方，不断发现对方的闪光点，这样的婚姻才会不断有新鲜的血液注入，情感会显得更充盈，爱的能量的增强也会让双方如胶似漆，难分难舍，坚不可摧。当夫妻双方用细心去呵护爱情后，这种情感就会发生实质的改变，爱情就会升华为亲情了。

婚姻是在理解的基础上不断地滋长的。当你的丈夫对工作以外的任何事情都变得又聋、又哑、又瞎时，你不要埋怨，你就是他最好的五官。用你的细心和耐心让他体会到你对他的爱和支持。不要一味地抱怨他陪你的时间变少了，这只能给他添加更多的压力，增加不必要的烦恼，这对你们的婚姻是百害而无一利的。

作为妻子应该使自己适应你丈夫这些周期性的额外工作时期。应该帮助你的丈夫，尽可能轻松地度过这些日子。以下的建议是从多方面总结出来的心得，相信对很多人会有所帮助。

第42节：第五章：游刃职场的人际原则(1)

第五章：游刃职场的人际原则——与上司相处关系学

第一，你为他准备的食物应该适应他额外辛劳的工作计划。常常给他煮东西吃，但一次不要给他太多。如果他必须抢时间迅速吃完晚餐，并且工作到很晚，就试着在他拖着疲惫的身子回到家的时候，为他准备好容易消化的小点心。牛奶、果汁、蛋糕、沙拉、芹菜和红萝卜等这些东西都是量少容易消化的食品，而且又含有人体所需要的维生素。如果他在家里吃晚饭，就不要在他整夜的工作之前强迫他吃许多不容易消化的食物。看几本有关营养的书，或是找你的医生谈谈如何为他准备增加体力的食物。

第二，替你自己安排一些娱乐计划，而不要整天想着过去的日子多么美好。学习如何使自己在社交上变得有分量，不必依赖你丈夫，也可以使自己成为一个深受欢迎的客人。在许多情况下，你会成为多余的一名女士，你应尽量避免在这种不合适的场合出现。在其他的集会里，你将会如同五月的阳光那么受人欢迎。

尝试做一些你以前没有时间做的事情：参观几家画廊，听听音乐会，替你的教堂做些事，参加一个自修课程，或是上夜校。

第三，把这个情况解释给老朋友们知道，他们就会理解为什么你的丈夫暂时离开了社交圈，让他们理解你是全心全意支持你的丈夫，并且赞成他所做的事情。

第四，让你的丈夫知道他得到了你的支持和兴趣。这会使他的工作进行得更顺利，而且使你不会失去他。

第五，提醒你自己这只是一个暂时的现象。这样你就会满怀希望的等待你的丈夫完成他额外的工作。

如果你按着上面的方法，做一个细心、善解人意的妻子，你的丈夫一定会比以前更加的爱你。试想，谁会拒绝这样一个对自己的事业

十二万分支持的好老婆呢？细心之处见真情，你的婚姻一定会充满幸福的空气。

第五章：游刃职场的人际原则——与上司相处关系学第五章：游刃职场的人际原则——

与上司相处关系学

在职场上的每个员工都希望加薪升职，但现实中并不是每个人都有此机会。卓越的员工之所以能脱颖而出，是因为知道与老板的相处中能恰当好处的把握分寸。他们尊重自己的老板，服从老板的决定，懂得如何赞美老板又不陷于阿谀奉承之中，既懂得时常与老板沟通又知道和老板保持适当的距离。这样的员工就是老板眼中的好员工。?做一只喜传捷报的喜鹊

在民间，人们都是欢迎喜鹊讨厌乌鸦的。其实大家也都明白或喜或忧是客观存在，与报告者并无直接关系，但依然不由自主地喜吉言，恶凶讯。

当你年复一年，日复一日，全身心地投入工作时，你会突然发现，尽管自己累得半死，别人好像熟视无睹，尤其是上司，似乎从未当面夸奖过你。这时，你可能会怨天尤人，牢骚满腹。但你一定要懂得，这不完全是上司的过错，试想想，公司上上下下，里里外外，有多少人要上司操心过问，你的“被忽略”也情有可原。因此默默无闻固然好，但是也要让上司知道你的存在，这样他才能够发现和认识到你的价值，才能对你委以重任。

李永在一家公司已经工作很多年了，他为人比较内向，不善于和领导沟通，是一个只会做不会说的人。工作时勤勤恳恳，埋头苦干，没有怨言。但是不久后他发现，上司不但没有发现他工作的能力，反而对一些工作能力不如他的人委以重用。因此他感到很苦恼。

若要想上司注意你，就应该与上司保持沟通，做一只喜传捷报的喜鹊。当你完成了一件很棘手的任务后，首先必须得先向你的上司汇报，让他知道你有一个好脑袋和快刀斩乱麻的能力，不光只会吃干

饭。但是应当注意，不要等出了纰漏才想到去找上司，做上司的都喜欢能干的下属，如果你一贯精明干练，即使万一惹了麻烦，上司也能够宽大为怀，予以谅解。最怕的是，你每次报告上司的都是工作没做好的坏消息，这样，你在上司心目中的印象一定很糟糕。

向老板“喜传捷报”应当掌握一些灵活的技巧：

第一，开门见山，先说结论。不要把时间和精力用来描述你做的事，而首先直接把结果告诉他，上司都很忙，用有限的时间，报告上司最关心的事，这是攻心的良策。

第二，如果时间允许，再进一步详细说明过程。报告内容尽可能简明扼要，并且记住先感谢别人，再提自己的功劳。

第三，如果是书面报告，内容要详尽。一定要署上自己的名字，不要洋洋洒洒，下笔千言，如果忘了加上自己的名字，或者把直属主管、上司的名字统统写了上去，却唯独漏了自己的，那岂不是“功亏一篑”。

第四，不要急功近利。报告完了，切勿立刻求赏，只要给上司留下好印象即可。否则，上司可能会觉得你太急功近利。只要你一次次赢得上司的肯定，天长日久，功到自然成，升迁晋级总会有你的份儿。

第五，荣耀不可独享。一定不要忘了，除了报告你的上司，最好同时把好消息告诉你的同事、部属，让他们分享，既好了人缘，又造了“舆论”，让别人觉察到你的“闪光点”。

第43节：第五章：游刃职场的人际原则(2)

在工作中，有了成绩就要让人知道。就像做蛋糕一样，做完蛋糕要想到挤花，有了美丽的奶油花朵，蛋糕就自然赢得了人们的青睐。随时不忘报告上司，就是在自己做的蛋糕上挤花、让他人感受到你的光彩。

?“思前想后”的赞美学问

“前”与“后”的关系构成一个整体。所谓“思前想后”讲的就是这个道理。人生也有“前台”与“后台”，即如何处理好人前与人后的关系，往往影响很大。

人们都讨厌背后说别人坏话的小人，一方面是背后说坏话，会有中伤别人的感觉，另一方面，人们会觉得背后的评价更能体现那个人内心的真实想法。因此，当他知道一个人在背后赞美自己的时候，他也会感觉你真的是这样想的，会更加的高兴。不要担心你在别人面前说另一个人好话，那些好话当事者不会听见，这世界没有不透风的墙，就算赞美传不到他本人耳朵里，别人也会因为你在背后夸奖人而更加敬重你。

赞美也是一门学问，它讲究一定的时机。当面说和背后说是不同的，效果也不会一样。在背后说别人的好话，能极大地表现你的“胸怀”和“诚实”，有事半功倍的效果。多在第三人面前赞美他人，被赞美的人必然认为那是认真的赞美，毫不虚伪，于是真诚地接受，对你感激不尽。对领导当面说好话，容易有歌功颂德之嫌，而如果你背后的赞美传到他耳朵里，他对你的好感定会直线上升。

当着上司的面直接给予夸赞，虽然也是一种“奉承”上司的方法，却很容易招致周围同事的轻蔑。而且，这种正面式的歌功颂德，所产生的效力反而很小，甚至有反效果的危险。与其如此，倒不如在公司其他部门、上司不在场时，对其适度称赞一番。这些赞美终有一天还是会传到上司耳中的。同样地，如果你说的是一些批评中伤的话，迟

早也都会被泄露出去的。一个精明能干的上司，即使在他管不到的部门内，必定也会安置一、两名心腹的。下班后相邀去喝酒应酬的，不见得全是同一部门的同事，这种情况下，即使是一个不经心的批评，也很容易被扩大渲染而传到上司的情报网。因此我们无妨也利用这些“网”，让赞美的言词流传出去。一个人若连这点“智慧”都没有，那他可就很难“高升”了!

人各有所长，投其所好。针对上司的长处、优点给予称赞。若有人表示不赞同甚至发出批评上司的言论时，我们毋须为此争辩，只要说，对上司的赞美是个人的主观意见吧!

对其他部门的人，不管是谁，也请不要忘记赞美他们。一件西装、一条领带，甚至看到人家心情好的情形等等，都可以作为赞美的内容。不过，这些赞美应该在私底下用亲切而稳重的语气表达，如果你是在大庭广众面前大声叫喊，可能会得到相当恶劣的反效果。

自己的下属在其他部门是否受欢迎，这也是上司很在意的事情。自己的部下很得人缘，上司也会觉得自己很有光彩。如果又知道，那位部下在其他部门中不遗余力地称赞他，不用说，上司对这种部下的好感会与日俱增的。

而且和不同部门的人在一起，彼此比较没有警戒心，较容易得到一些“幕后消息”。这种情报，往往对上司是非常有价值的。经常收集这种情报给上司，也是一种获得上司好感的好方法。

不过，要特别注意的是，如果一个下属和其他部门的人，尤其是其他部门的上司走得太近，这时，直属上司可能就会不高兴。人总是有猜疑心的。万一实在无法拒绝其他部门上司的邀约时，隔天最好向自己的上司说明。这也是做下属应有的态度。

?与上司之间的距离要适当

人之所以能够从世间的万事万物中感受到和谐之美，全在于他与别人之间保持适当的距离。而与上司交往更应注意保持心理上的安全距离。

有句话说得好，距离产生美。不要认为人与人之间的距离越近，关系就越深。有的人认为自己跟上司是多年的老关系，而且整天形影不离，前途已大有保障。其实，眼下的得意是微不足道的，一点也靠不住。不久之后你可能突然发现，这种表面很近的距离而且很牢靠的关系其实是很危险的，就像走钢丝一样，不跌便罢，一跌下去，那将会是粉身碎骨!

和上司走得太近会带来两方面的消极后果。一方面，会招来同事的嫉妒。另一方面，其他上司也会认定你是某一上司的亲信。也就是说，人人都在用有色眼光看你。

第44节：第五章：游刃职场的人际原则(3)

同时，矛盾是在交往中形成的。只有互不往来的人才有可能没有矛盾。事实上，如果你与上司相处太密切，可能越容易出现意见不合的情况，那么就越有可能产生矛盾。与上司过度亲近会碰到很多繁琐的生活小节，而自己总会有做得不够圆满的地方，要知道对于一个人的优点别人也许不会太过留意，但是对于别人的缺点却印象深刻。因而你一旦有做得不够完美的地方，只会容易让你的上司厌倦。另外，每一个人都不是圣人，都有弱点、有能力不足的时候，在你与上司频繁的接触中，你性格上的弱点和能力的不足也被上司早就摸透了。对上司来说，你就像一张透明的底片，一览无余地暴露在他的眼皮之下。这样一来，偷鸡不成蚀把米，本想在你上司面前展现自己的才华，反倒弄巧成拙，成了一个不被信任的人。

上司看穿你能力不足而瞧不起你固然不好。但是就算你的能力得到了上司的赏识，那么带来更多的是上司把什么事情都推给你做。所以，上司的欣赏可能会让你困在永远都忙不完的事务之中，没有空余时间做自己想做的事。

因此，只有与上司保持恰当的距离，一段若有若无的距离，你们之间的关系才能永葆和谐，周围的人也不会把你当成某一个特定人物。所以就算一时得到恩宠，你也得步步谨慎，保持距离。因为从长远的眼光看来，这是一条处处充满危险的羊肠小道，上司是一个利益和危险并存的漩涡中心，这就决定了你不能离这个中心太远，也不能靠得太近。

?踏实做事，不要越位行事

在实际生活中，有作为的人应该找准自己的位置，知道哪些事该做，哪些事不该做，把握好适度的原则，而不要越位。这样，才能够与别人和谐相处，并得到他人的信任和赏识，在个人事业的发展上，也会少一些不必要的阻碍。

在生活中每个人都扮演着属于自己的角色，在一个团体之中，每一个人都有属于自己的位子。即便得意时也不可忘形，不小心把手伸到人家的地盘上，难免会受到上司的戒备，同僚的排挤。知道什么事情该做，什么事情不该做，是一种智慧，更是一种气度。找准位置，把本职工作做好。对于超出自己工作范围的工作，即使能力足够，也不要插手，如此才能不越位、不越权，才能走出一条平稳的发展之路。

李小姐是一家跨国集团所辖分公司的员工，经过几年的奋斗，她现在已成为这家公司的公关部经理。一次，总公司的几位高层领导在香港举行宴会，李小姐因为自恃业绩卓越，在一些宴会中，风头常常凌驾于香港分公司总经理之上。总经理是一位性格宽容的好好先生，一般也不会让她难堪。宴会当晚，李小姐周旋于宾客间，确实令宴会气氛甚为活跃。到总公司的高层和主管分公司的总经理致辞时，李小姐在旁一一介绍他们出场。轮到她的上司，即分公司的总经理时，她竟先说了一番感谢词，虽然只是三言两语，但已让总公司的主管皱眉，因为她当时只负责介绍上司出场，而无独立发言权力。

在宴会的过程中，总公司主管主动与她交谈了一番。发现她在提及公司的事务时，常以个人主见发表意见，全不提经理的旨意，给人的印象是，她才是这个子公司的总经理。宴会后，子公司经理被上级邀请开会，研究他是否坚守自己的职位，是否懒至由公关经理代为处理日常业务。后来，李小姐因越位，被他的上司找个借口炒了鱿鱼。

在一个团体之中，每一个人都有属于自己的位子。我们应该根据现实情况找准自己的位置，不要让自己越位，也不要让别人占据了自己的位子，这样，才能够保证团体成员间的协调合作，推动共同的事业向前发展。如果大家都找不准自己的位置，团体工作便无法协作进行。

当然，从为人处事的角度而言，一个人要想达到升迁的目的，就必须脚踏实地地干好自己的本职工作，若非自己权限范围的事务，最

好不要随便掺和插手。这样，才不会给人一种不尊重上司，或者想要霸占上司位置的感觉。否则，锋芒毕露，显现自己的野心，将会受到同僚的攻击、上司的防备和打击，会严重影响个人工作的顺利开展和事业的发展。

在有的企业中，职员可以参与公司和本部门的一些决策。这时就应该注意，谁做什么样的决策，是有限制的。有些决策，你作为下属或一般的普通职员可以参与；而有些决策，下属还是不插手为妙。人们往往喜欢对某件事表明自己的态度，但是有时却超越了自己的身份，胡乱的表态，不仅是不负责任的表现，而且也是无效的。对带有实质性问题的表态，应该是上司或上司授权才行。“沉默是金”需要你视具体情况见机把握。

第45节：第五章：游刃职场的人际原则(4)

?灵活的职场之道

要会做，还要会说，不要让专业术语掩盖了你的通达，也别让几句不经意的牢骚毁了你的功劳。

与上司相处是一种学问。话说得好听，说得到位，上司就易于接受你，喜欢你，你的职场道路就会很顺通。否则，不分场合、不知深浅、不懂分寸，就会适得其反。工作做得再好也不一定得到领导的喜欢。

君子藏器于身，相时而动，不可锋芒毕露。你的聪明才智不要在上司面前故意显示出来，否则上司会因此而认为你是一个自大狂，恃才傲慢，盛气凌人，而在心理上觉得难以相处，彼此间缺乏一种默契。与上司交谈，须遵循两个原则：一是寻找自然、活泼的话题，让他充分地发表意见，你适当地作些补充，提一些问题。这样，他便自然而然地认识了你的能力和价值。二是不要用上司不懂的技术性较强的术语与之交谈。这样，他会觉得你是故意难为他，也可能觉得你的才干对他的职务将构成威胁，产生戒备，而有意压制你，还可能把你看成只会玩弄专业术语的书呆子，不信任你的实际能力。

小江很有才气，编辑杂志很有一套自己独特的风格，因此很受欢迎，有一次还得到创新奖。一开始他还很高兴，但过了一段时间，他却失去了笑容。他告诉一位朋友说，他的上司最近常给自己脸色看。

这位朋友问清楚他的情况后，指出了他犯的错误。原因是这样的：小江得了创新奖，受到了上级领导的好评，因此除了新闻部门颁发的奖金之外，另外给了他一个红包，并且当众表扬他的工作成绩，并且夸他是块主编的料。但是他并没有现场感谢上司和同事们的协助，更没有把奖金拿出一部分请客，他的上司刘主编从此处处为难他，原来，小江的锋芒已经盖过了他的上司，让上司产生了戒备的心理。

提建议要讲究策略。提建议时，多注意从正面有理有据地阐述你的见解。有民主要求，不如有民主素质，即要懂得尊重他人意见，尊重领导意见，这样，他才会承认你的才干。提建议的方式要因人而异。对领导个人的工作提建议时，尽可能谨慎一些，必须仔细研究上司的特点，研究他喜欢用什么方式接受下属的意见。大大咧咧的领导可用玩笑建议法，严肃的领导可用书面建议法，自尊心强的领导可用个别建议法，喜赞扬的领导可用寓建议于褒奖之中的方法等。

不要当面顶撞领导。批评领导时，必须照顾其面子，不要令人下不了台。当面顶撞是最愚蠢的。进谏的方式很多。如动情法，寓规劝于褒奖之中，比喻法等等。

中国人在讲自己的成绩时，往往会先说一段客套词：成绩的取得，是领导和同志们帮助的结果。这种套话虽然乏味得很，却有很大的妙用，显得你谦虚谨慎，从而减少他人的嫉恨。越是好东西，越是舍不得给别人，这是人之常情。要是你有远大抱负，就不要斤斤计较眼前成绩的取得究竟你占有多少份，而应大大方方地把功劳分给你身边的人，特别是分给你的上司。这样，做了一件事，你感到喜悦，上司脸上也光彩，少不了再给你更多的机会。如果你只会打眼前算盘，急功近利，则会得罪身边的人，上司也会认为你是功利心重的人，将来一定会吃亏。

勇担责任。上司在工作中出现失误，千万不要幸灾乐祸或冷眼旁观，这会令他极为寒心。能分担责任就分担责任，不能分担责任可帮他分析原因，为其开脱。此外，还要帮助他总结教训，多加劝慰。持指责、嘲讽的态度容易把关系搞僵。那样，你就再不要指望上司赏识你了。

沉默是金，不发牢骚。不要在私下发领导的牢骚。须知“隔墙有耳”，打小报告的人正在寻找材料好去告密，你的议论为他的拍马屁正好提供了时机。倘若他把你的话添枝加叶，传到上司的耳朵里，你辛勤工作的成绩，可能会因几句牢骚活而抵消殆尽。

在当今社会，随着社会经济的不断发展，人际交往已经被列为重中之重，巧妙地掌握与领导相处的技巧，会为你的事业增添一臂之力。

?必要时敢为上司挺身而出

领导者既然是人不是神，决策就必然有失误之时。即使一贯正确，群众中也可能出现对立面。聪明的做法是，当领导与群众发生矛盾时，你应该大胆地站出来为领导做解释与协调工作，最终还是有益于群众利益的。

常言道："疾风知劲草，烈火见真金。"在关键时刻，上司才会真切地认识与了解下属。当某项工作陷入困境时，你若能挺身而出，定会让上司格外器重你。当上司本人在思想、感情或生活上出现问题时，你若能妙语劝慰，也会令其格外感激。此时，切忌冷漠无助，畏首畏尾，胆怯懦弱。这样，上司便会认为你是一个无知无识、无情无能的平庸之辈。

第46节：第五章：游刃职场的人际原则(5)

人非圣贤，孰能无过。领导者既然是人不是神，决策就必然有失误之时。即使一贯正确，群众中也可能出现对立面。这时，也许有些人站在群众一边，同领导对着干，这可就糟透了。这样做无疑是掉进了晋升道路中难以自拔的陷阱。作为领导人，当最需要人支持的时候你支持了他，你们的关系就可以上升到一个新的层次。

因此聪明的做法是，当领导与群众发生矛盾时，你应该大胆地站出来为领导做解释与协调工作，最终还是有益于群众利益的。实际上，上级与下属的关系是十分微妙的，它既可以是领导与部下的关系，也可以是朋友关系。诚然，领导与部下身份不同，是有距离的，但身份不同的人，在心理上却不一定有隔阂。一旦你与上级的关系发展到知己这个层次，较之于同僚，你就获得了很大的心理优势。你也可能因此而得到上级的特别关怀与支持。甚至，你们之间可以无话不谈。至此，是否可以预言，你的晋升之日已经为期不远了。

某公司部门经理于雷由于办事不力，受到公司总经理的指责，并扣发了他们部门所有职员的奖金。这样一来，大家很有怨气，认为于经理办事失当，造成的责任却由大家来承担，所以一时间怨气冲天，于经理处境非常困难。这时秘书刘彦站出来对大家说：“其实于经理在受到批评的时候还为大家据理力争，要求总经理只处分他自己而不要扣大家的奖金。”听到这些，大家对于经理的气消了一半儿，小刘接着说：“于经理从总经理那里回来时很难过，表示下个月一定想办法补回奖金，把大家的损失通过别的方法弥补回来。其实这次失误除于经理的责任外，我们大家也有责任。请大家体谅于经理的处境，齐心协力，把公司业务搞好。”小刘的调解工作获得了很大的成功。按说这并不是秘书职权之内的事，但小刘的做法却使于经理如释重负，心情豁然开朗。接着于经理又推出了自己的方案，进一步激发了大家的热情，很快纠纷得到了圆满的解决。小刘在这个过程中的作用是不小

的，于经理当然另眼相看。可见，善于为别人排忧解难，对于更好地工作的确是有利的。

在日常工作交往中，很可能会出现这样的情况，某件事情明明是上一级领导耽误了或处理不当，可在追究责任时，上面却指责自己没有及时汇报，或汇报不准确。这时就应该有个妥善的方式去处理。

某机关部里下达了一个关于质量检查的通知后，要求各省、地区的有关部门届时提供必要的材料，准备汇报，并安排必要的下厂检查。某市轻工局收到这份通知后，照例是先经过局办公室主任的手，再送交有关局长处理。这位局办公室主任看到此事比较急，当日便把通知送往主管的某局长办公室。当时，这位局长正在接电话，看见主任进来后，只是用眼睛示意一下，让他放在桌上即可。于是，主任照办了。然而，就在检查小组即将到来的前一天，部里来电话告知到达日期，请安排住宿时，这位主管局长才记起此事。他气冲冲地把办公室主任叫来，一顿呵斥，批评他耽误了事。在这种情况下，这位主任深知自己并没有耽误事，真正耽误事情的正是这位主管局长自己，可他并没有反驳，而是老老实实地接受批评。事过之后，他又立即到局长办公室里找出那份通知，连夜加班加点、打电话、催数字，很快地把所需要的材料准备齐整。这样，局长也愈发看重这位忍辱负重的好主任了。

主任明明知道这件事不是他的责任，而又挺身而出，闷着头承担这个罪名，背这个“黑锅”。很重要的一点就在于，这位主任知道，必要的时候必须为上司背黑锅。这样，尽管眼下自己会受到一点损失，挨几句批评，但到头来，自己仍然会有相当大的好处，事实上证明他的做法和想法是正确的。因此，关键时刻挺身而出也是为自己铺了一条后路。

?妥善协调好领导意见的分歧

工作不是儿戏，耽误不得。然而有些问题本来就有多种答案，不存在谁对谁错，共识的形成往往只能在结果出来之后，领导之间的分

歧很容易影响工作的进程。因此，协调好领导之间的分歧势在必行。

职场中妥善地处理好多位领导之间的分歧是一个值得我们关注的问题。我们所面对的领导，不只是一个人，而是一个集体，每个领导的话都要听，每个领导的指示都应当执行。如果领导之间的意见一致时，落实起来一般没有问题。但是，由于领导们的学识经历不同，性格脾气不同，观察问题的角度不同，相互之间意见不一致，甚至相互有矛盾的情况并不少见，在这种情况下，下属就应该妥善处理。对领导意见出现非原则性分歧的处理方法，有这么几种：

第47节：第五章：游刃职场的人际原则(6)

首先，按“时间先后”来处理。即哪个领导先说了就按照哪个领导的意见办。这实际上是不等不同意见表达出来就执行，可以避免听谁的话不听谁的话之嫌。

其次，按“职务高低”来处理。也就是谁的职务高就听谁的。虽然职级低的领导心里不高兴，但是不能完全埋怨你，即使有意见也摆不到桌面上来。

再次，按“实效大小”来处理。也就是你认为哪个领导的意见更切合实际，更富有成效，就按哪个领导的意见来办，并把自己的认识向持有不同意见的领导讲清楚。

最后，按“兼顾左右”来处理。也就是在不违背大原则的前提下，对不同领导的意见尽量照顾到。

某单位对营院整修时，两位主要领导在如何修排水沟上意见发生分歧：一位要求修明沟，认为这样节省经费；一位要求修暗沟，认为这样美观。两位领导的意见都有道理，而且互不退让，都要机关职能部门按照自己的意见去办。负责施工的机关干部便来了一个折中方案，营院道路边的一半修成暗沟，房后不引人注意的一半修成明沟。既没有得罪某个领导，又把任务完成了。

上面的这几种方法都是可行的，有些情况下恐怕也只能如此。因为等领导们的意见统一起来再办，大概早已时过境迁了。工作毕竟不是儿戏，耽误不得。而有些问题本来就有多种答案，不存在谁对谁错，共识的形成往往只能在结果出来之后。当然，这几种办法又各有利弊，不能说是最佳的方法。

万变不离其宗。如果再深一步研究，其实还有一些相对更高明的处置办法。下属承办事情，力争想在领导之前，不仅预想出工作本身应该怎样做，充分准备方案和建议，力求使之切合客观实际，而且要预测出哪些环节意见不容易统一，领导各自对此事可能会有什么想

法，在方案中把这些因素考虑进去，适当有所照顾和体现。没有照顾和体现的，一旦他们提出来，该如何解释，去说服他们放弃这部分意见，使他们能按照你提出的方案去办。这种方法的优点在于可以避免矛盾，利于工作，而且随着时间的推移，有利于弥合领导之间的分歧，使领导都对你产生信任感。困难在于你必须充分了解领导，熟悉工作，有过人的眼光和协调关系的能力。

有时不等你想好办法，领导就把意图交代下来了，这个说这么干，那个说那么干，弄得你左右为难。在这种情况下，如果事情并非十分紧迫，可以放一放，搁置一段时间再说。事后当领导问起时，可在适当的场合与时机解释一下：一来这件事对推动单位建设作用不大，或者说时机尚不成熟，应该适当推迟一下，二来领导意见不统一，我们贯彻起来有困难，并恳切希望领导部署工作要尽量一致起来，以利于工作的展开和单位建设。

我们应该有勇于承担责任的精神。只要对单位建设造不成危害，下属就应该有这么点敢于承担责任的勇气和不怕领导误解的精神，那我们的工作进行起来就会越加的顺利。

?不要过多地参与老板的秘密

领导和群众交朋友通常是一种姿态，那不是一般意义的朋友。领导或许真的渴望群众向他提供朋友式的帮助，但他决不会高兴群众以朋友的方式提供帮助，而只愿意群众以下级的方式提供。

亲密并非无间，就算是好朋友也会因为交往过于密切而分道扬镳。老板与上司之间更是如此。上下级之间的确可能建立友谊，但是友谊过深，过多地参与老板的秘密，却是应当避免的。

如果说过多介入老板的私生活已经使你脱离了与老板的正常关系，那么了解老板的个人秘密和事业上的秘密对你更没有好处。

曲丽在一家外企做行政，由于她聪明伶俐，公司的几个部门的主管都比较喜欢她，也愿意与她交谈，或让她替他们办一些私事。尤其

是人事部的李主管，对她非常信任，有时把自己的私事和公司主管之间的一些事情也讲给她听。

曲丽觉得这些事很新鲜、好奇，所以后来在与一个同事闲谈时就把李主管讲的事情说了。没想到同事把她的话如实地告诉了李主管，曲丽则在李主管找她作了一番貌似肯定实则否定的谈话以后，把她调离了现在待遇丰厚的大公司，让她去分公司做一名小前台，让她从头锻炼。

你和你老板的地位的确是不同的，至少在你们建立关系的组织范围里情况是这样。亲密的关系有一种平等化的效应，这可能扭曲老板与你之间正常的上下级的工作关系。老板告诉你一个秘密，如果被泄露，他将受到伤害。起先你也许会因为是老板密友，和老板无话不说时而洋洋得意，可是老板已经给了你反对他的利器，他迟早会后悔的。接着你们的密友关系便会尴尬。即便老板对你吐露的秘密仅仅局限于公司内部的事情，这仍会带来麻烦。你介入的越深，会发现自己的行动越不自由。

第48节：第五章：游刃职场的人际原则(7)

值得你注意的是，频繁地与老板接触也是在浪费你自己的时间，而你本来可以利用它来做更多有益的事情。值得人们为其工作的老板都想看到你多做工作而不是想常常看见你的面孔。当你正忙于接触老板的时候，别人也许在完成他的计划和解决他的问题。

通常情况下，领导都很喜欢和群众交朋友，因为常常有这方面的报道，说某某领导和某个党外人士结为知己，某某领导和某个小朋友结为棋友，某某领导和某个工友友谊常青等等。但只要留心，就会发现这些领导和他的朋友通常都不在一个单位和系统，也就是说，这些领导实际上不是他的朋友的领导。他只是比他的朋友级别高而已。

很少有领导像要求下属那样要求自己。这并非说领导虚伪，也的确不是虚伪，只是一种职业习惯和角色需要。演员在台上当了好人，在台下照样当坏人，或者在台上当了坏人，在台下照样当好人。领导在人前当了圣人，在人后也只有当俗人，但转换角色总没有演员自然，总有些尴尬。因为领导在心理上不可能像演员那样坦然承认自己是在演戏。领导通常都忌讳自己在人后当俗人的一面让群众知道。所以，领导通常有把群众排斥在自己的普通生活圈以外的习惯。因此，领导通常都没有下级朋友。所以，我们不要指望领导和我们交朋友。

但假如我们已经是领导的朋友了，或是我们和他先是朋友，后来他才成为领导。我们应该识时务者为俊杰，赶紧撤退。领导需要保持人前的神圣和尊严，但作为朋友，我们早就知道他在人后的庸俗。这种情况是最危险的。他可以在别人面前坦然保持神圣和尊严，在我们面前是继续通俗还是继续神圣?这是一个难题，这就是尴尬。

中国历史上没有不杀功臣的皇帝，可以共患难，不能同富贵。狡兔死，走狗烹，飞鸟尽，良弓藏，这是被无数事实换来的长叹。人们通常只注意到这个现象的社会原因，忽略了皇帝这个领导或者领袖的职业的心理因素。

所以，我们的朋友一旦当了我们的领导，我们千万不要高兴，不要以为对自己有好处，我们最好离他远远地，忘掉和他曾经是朋友，时刻提醒自己，他已经是我们的领导。如果我们真的把他当朋友，我们就体谅他作为领导的难处，维护他做领导的神圣和尊严。我们远离他后，或许他会感谢我们，在适当的时候照顾我们一次。

?与领导相处不要锋芒毕露

锋芒太露，必遭人忌，我们常见有一些人，稍有成就就得意忘形，以为自己聪明绝顶。这是非常愚蠢的。因此在与领导沟通时应当注意，要想成为领导靠得住、信得过、离不开的得力助手，就必须找准自己的位置，不要得意忘形，盖过领导的功劳。

世人都存在一种嫉妒的心理，都希望比别人优秀。被别人比下去是很令人恼恨的事情，所以你的上司被你超过，这对你来说不仅是蠢事，甚至会产生致命后果。因此，与领导相处不要锋芒毕露。

龚遂是汉宣帝时代一名能干的官吏。当时渤海一带灾害连年，百姓不堪忍受饥饿，纷纷聚众造反，当地官员镇压无效，束手无策，宣帝派年已七十余岁的龚遂去任渤海太守。

龚遂单车简从到任，安抚百姓，与民休息，鼓励农民垦田种桑，规定农家每口种一株榆树，100棵茭白，50棵葱，一畦韭菜，养两口母猪，5只鸡，对于那些心存戒备，依然带剑的人，他劝喻道："干吗不把剑卖了去买头牛?"经过几年治理，渤海一带社会安定，百姓安居乐业，温饱有余，龚遂名声大振。

于是，汉宣帝召他还朝，他有一个属吏王先生，请求随他一同去长安，说："我对你会有好处的!"其他属吏却不同意，说："这个人，一天到晚喝得醉醺醺的，又好说大话，还是别带他去为好!"龚遂说："他想去就让他去吧!"

到了长安后，这位王先生终日还是沉溺在醉乡之中，也不见龚遂。可有一天，当他听说皇帝要召见龚遂时，便对看门人说："去将我的主人叫到我的住处来，我有话要对他说!"

一副醉汉狂徒的嘴脸，龚遂也不计较，还真来了。王先生问：“天子如果问大人如何治理渤海，大人当如何回答?”

龚遂说：“我就说任用贤才，使人各尽其能，严格执法，赏罚分明。”王先生连连摆头道：“不好!不好!这么说岂不是自夸其功吗?请大人这么回答：这不是小臣的功劳，而是天子的神灵威武所感化!”龚遂接受了他的建议，按他的话回答了汉宣帝，宣帝果然十分高兴，便将龚遂留在身边，任以显要而又轻闲的官职。

第49节：第五章：游刃职场的人际原则(8)

作臣下的，最忌讳的是恃才傲物，自表其功，自矜其能，凡是这种人，十有九个要遭到猜忌而没有好下场。当年刘邦曾经问韩信：“你看我能带多少兵?”韩信说：“陛下带兵最多也不能超过十万。”刘邦又问：“那么你呢?”韩信说：“我是多多益善。”这样的回答，刘邦怎么能不耿耿于怀!

自以为有功便得意忘形，总是讨人嫌的，特别容易招惹上司嫉恨。把自己的功劳自己表白虽说合理，但却不合人情的捧场之需，而且是很危险的事情。

三国末期，西晋名将王浚于公元280年巧用火烧铁索之计，灭掉了东吴。三国分裂的局面至此方告结束，国家又重新归于统一，王浚的历史功勋是不可埋没的。岂料王浚克敌判胜之日，竟是受谗遭诬之时，安东将军王浑以不服从指挥为由，要求将他交司法部门论罪，又诬告王浚攻入建康之后，大量抢劫吴宫的珍宝。

这不能不令功勋卓著的王浚感到畏惧。当年，消灭蜀国，收降后主刘禅的大功臣邓艾，就是在获胜之日被谗言构陷而死，他害怕重蹈邓艾的覆辙，便一再上书，陈述战场的实际状况，辩白自己的无辜，晋武帝司马炎倒是没有治他的罪，而且力排众议，对他论功行赏。

可王浚每当想到自己立了大功，反而被豪强大臣所压制，一再被弹劾，便愤愤不平，每次晋见皇帝，都一再陈述自己伐吴之战中的种种辛苦以及被人冤枉的悲愤，有时感情激动，也不向皇帝辞别，便愤愤离开朝廷。他的一个亲戚范通对他说：“足下的功劳可谓大了，可惜足下居功自傲，未能做到尽善尽美!”

王浚问：“这话什么意思?”

范通说：“当足下凯旋归来之日，应当退居家中，再也不要提伐吴之事，如果有人问起来，你就说：‘是皇上的圣明，诸位将帅的努力，

我有什么功劳可夸的!’这样，王浑能不惭愧吗?”王浚按照他的话去做了，谗言果然不止自息。

老子警告世人：“不自见，故明；不自是，故彰；不自伐，故有功；不自矜，故长。”作为一个有才华的人，要做到不露锋芒，既有效地保护自我，又能充分发挥自己的才华，不仅要说服、战胜盲目骄傲自大的病态心理，凡事不要太张狂、太咄咄逼人，更要养成谦虚让人的美德。做人切忌恃才自傲，不知饶人。锋芒太露易遭嫉恨，更容易树敌。

?不要当面顶撞上司

从古至今，下级服从上级似乎是天经地义。但当你将目光聚焦于现实时，桀骜不驯的“刺头”却不乏其人，甚至每个人都有过刁难、冲撞领导的惊险一刻。同样是服从，领导的感受却大相径庭，世事纷芸迷人眼，唯有服从是关键。

在工作中要明确领导与下属的位置，要虚心接受领导的教诲。当受到批评时，最忌当面顶撞。当面顶撞是最不明智的做法。既然是公开场合，你下不了台，反过来也会使领导下不了台。其实，如果在领导一怒之下而发其威风时，你给了他面子，这本身就埋下了伏笔，设下了转机。你能坦然大度地接受其批评，他会在潜意识中产生歉疚之情，或感激之情。

受到上级批评时，反复纠缠、争辩，希望弄个一清二楚，这是很没有必要的。如果确有冤情，确有误解的话，可找一两次机会表白一下，点到为止。即使领导没有为你“平反昭雪”，也完全用不着纠缠不休。这种斤斤计较型的部下，是很让领导头疼的。如果你的目的仅仅是为了不受批评，当然可以“寸土必争”，“寸理不让”。可是，一个把领导搞得精疲力尽的人，是不可能晋升的。

在领导发火时下属要控制住自己。在与领导相处时，尽量不要意气用事。因为领导做惯了领导，习惯了成功。有些事情一旦没有达到

预期效果，就会感到不顺心。此时，有很多人冷静不下来，“城门失火，殃及池鱼”，下属就成为他看着烦、听着厌的目标。

在不了解情况时，作为下属千万不要冲动，因为领导的发火有时是没有什么依据的。此时应该弄清原因对症下药，不仅能够化解领导的怒气，还会让他对你的冷静留下深刻的印象。

王立在一家商贸公司工作。一天，公司经理由于与外商谈判进行得非常不顺利，本来谈妥的事情又中途变卦。当他怒气冲冲地回到办公室，见到办公室乱七八糟，心情更加烦躁，不分青红皂白就大骂起来。此时，王立正在不紧不慢地看报纸，以为领导是冲着他来的，加上平时就觉着领导好像对他有意见，心想：自己的工作做完了，看会儿报纸还挨臭骂。于是与经理争吵起来。另一位同事连忙过来，向经理问明了情况，领导此时也有些醒悟过来，直言：心情不好，不好意思。对王立却悻悻然，感到王立不懂事儿。

第50节：第五章：游刃职场的人际原则(9)

在领导发火时，要么采取不理不睬的政策，要么就主动上前，给他分忧解愁，切不可与领导争执不休，那样是最不理智的。

在领导发火时，首先不要妄加猜测领导是否有什么样的目的，要保持冷静；其次用交叉换位的方法，寻找领导发火的客观原因，并予以谅解；最后，要引导对方把他的原因说出来。这样，就掌握了控制领导情绪的主动权。顶撞只会使领导在一怒之下开除了你，即使冷静之后，也对你没有什么好印象了。

因此不要当面顶撞上司。顶撞上司时必须考虑他的面子问题，不要令人下不了台。当面顶撞是最愚蠢的。

要想避免顶撞就要和上司交谈时达成彼此间的默契，寻找自然活泼的话题，令上司有机会充分地发表意见，你可以适当地作些补充，提一些问题。这样，上司便能自然而然地认识你的能力和价值。不要用上司不懂的技术性较强的术语进行交谈。否则，上司会觉得你在故意难为他，也可能觉得你的才干对他的职务会造成威胁，从而对你产生戒备，有意压制你。

?注意说话的忌讳

上司毕竟不像一般同事。所以与领导相处，就更应该注意，平时说话交谈，汇报情况时，都要多加小心。特别是一些让领导不快的话，就更要注意分寸。

说话有尺度，交往讲分寸，办事讲策略，行为有节制，别人就很容易接纳你，帮助你，尊重你，满足你的愿望。因此要想获得社会认同、上司赏识，就应该掌握最恰当的说话尺度和适宜的办事分寸。作为下属，要想得到领导的信赖，嘴上说话一定要有个把门的，一定要把握好分寸。

不要嫌领导动作太慢。不经意地说：“太晚了!”这句话的意思是嫌领导动作太慢，以至于快要误事了。在领导听来，肯定有“干吗不早

点”的责备意味，这样的话在平时说来无所谓，在下属与上司共事时说来就有失分寸。

让领导下不来台的话不要说。对领导说：“这事不好办!”领导分配工作任务下来，而下级却说“不好办”，这样直接地让领导没面子，一方面说明自己推卸责任，另一方面也显得领导没远见。让领导下不了台。

不要说领导该说的话。对领导说：“您真让我感动!”其实，“感动”一词是领导对下级的用法，例如说：“你们工作认真负责不怕吃苦，我很感动!”而晚辈对长辈或下级对上级用“感动”一词，就不太恰当了。尊重领导，应该说“佩服”。如：“经理，我们都很佩服您的果断!”这样才算比较恰当。

该说则说，不该说的千万别说。对领导说：“我不清楚。”“不行拉倒，没关系!”这类话是对领导的不尊重，缺少敬意。退一步来讲，也是说话不讲究方式方法的表现。

无所谓的话尽量要少说。对上级的问题回答：“无所谓，都行!”这样的话说明对领导提出的问题根本没怎么在意，同时既显得对领导不够尊重，也有推卸自己责任的嫌疑。

赵刚是一个十分谨慎的人。平时不爱说话，只知道踏踏实实，埋头工作。一年内为研究所搞出两项科研成果。为此，研究所所长非常欣赏他，就有意提拔他为副所长。可是，每一次所长把自己的意思告诉赵刚时，赵刚总是客气地说：“我不行，我真的不行，您别为难我了。”这样经过三次后，所长再也不找赵刚谈话了，把另一个在能力上不如赵刚的研究员提拔为副所长。其实，赵刚并不是不想当副所长，人都有渴望名利的欲望，可是，由于他过度的客气，机会与他失之交臂。

过度客气反而会招致误解。和领导说话应该小心谨慎，顾全大体。但顾虑过多则适得其反，容易遭受误解。因此应该善于察言观色，以平常心去应付，习惯成自然，对这类情况就可以应付自如了。

如果想克服胆小怕事的心态，有时越是谨慎小心，反而更容易出错，会被上司误认为没有魄力，不值得重用。

说话要有技巧，沟通要有艺术；良好的表达方式可以助您事业成功，良性的沟通可以改变您的人生。我们与上司交流时，要注意管好自己的口，用好自己的嘴，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。不知道所忌，就会造成失败，不知道所宜，就会造成停滞，我们在谈话中，就要懂得说话的忌讳。

第51节：第六章：游刃职场的人际原则(1)

第六章：游刃职场的人际原则——与同事相处关系学第六章：游刃职场的人际原则——

与同事相处关系学

同事是职业人生中的最大财富。随着市场经济迅猛发展，亲朋好友聚少离多，缺少共同语言，亲情友情逐渐淡漠，同事关系在人们日常工作和生活中的地位日益重要起来。但凡工作就会关系到很多协作对象，因此你能否处理好与同事之间的人际关系，是你的工作能否顺利进行的关键要素。?注意办公室里的小细节

有些人与同事相处不够融洽的原因，未必有什么深仇大恨，常常是不够随和的个性，不够谨慎的言行细节导致了关系的紧张。

同事是你接触最频繁的一类人，一天中有大半部分时间都在和他们交往。因此搞好同事间的关系是非常重要的。关系融洽，心情就舒畅，这不但利于做好工作，也有利于自己的身心健康。导致同事关系不够融洽的原因，除了重大问题上的矛盾和直接的利害冲突外，平时不注意自己的言行细节也是一个原因。有些言行会影响同事间的关系。以下给你做一个全面地阐述。

1?有好事不通报

单位里发物品、领奖金等，你先知道了，或者已经领了，一声不响地坐在那里，像没事似的，从不向大家通报一下，有些东西可以代领的，也从不帮人领一下。这样几次下来，别人自然会有想法，觉得你太不合群，缺乏共同意识和协作精神。以后他们有事先知道了，或有东西先领了，也就有可能不告诉你。如此下去，彼此的关系就不会和谐了。

2?明知而推说不知

同事出差去了，或者临时出去一会儿，这时正好有人来找他，或者正好来电话找他，如果同事走时没告诉你，但你知道，你不妨告诉

他们；如果你确实不知，那不妨问问别人，然后再告诉对方，以显示自己的热情。明明知道，而你却直通通地说不知道，一旦被人知晓，那彼此的关系就势必会受到影响。外人找同事，不管情况怎样，你都要真诚和热情，这样，即使没有起实际作用，外人也会觉得你们的同事关系很好。

3?进出不互相告知

你有事要外出一会儿，或者请假不上班，虽然批准请假的是领导，但你最好要同办公室里的同事说一声。即使你临时出去半个小时，也要与同事打个招呼。这样，倘若领导或熟人来找，也可以让同事有个交待。如果你什么也不愿说，进进出出神秘兮兮的，有时正好有要紧的事，人家就没法说了，有时也会懒得说，受到影响的恐怕还是你自己。互相告知，既是共同工作的需要，也是联络感情的需要，它表明双方互有的尊重与信任。

4?不说可以说的私事

有些私事不能说，但有些私事说说也没有什么坏处。比如你的男朋友或女朋友的工作单位、学历、年龄及性格脾气等；如果你结了婚，有了孩子，就说说有关爱人和孩子方面的话题。在工作之余，都可以顺便聊聊，它可以增进了解，加深感情。倘若这些内容都保密，从来不肯与别人说，这怎么能算同事呢?无话不说，通常表明感情之深；有话不说，自然表明人际距离的疏远。你主动跟别人说些私事，别人也会向你说，有时还可以互相帮帮忙。你什么也不说，什么也不让人知道，人家怎么信任你。信任是建立在相互了解的基础之上的。

5?有事不肯向同事求助

轻易不求人，这是对的。因为求人总会给别人带来麻烦。但任何事物都是辩证的，有时求助别人反而能表明你对别人的信赖，能融洽关系，加深感情。比如你身体不好，你同事的爱人是医生，你不认识，但你可以通过同事的介绍去找，便可以诊得快点，诊得细点。倘若你偏不肯求助，同事知道了，反而会觉得你不信任人家。你不愿求

人家，人家也就不好意思求你；你怕人家麻烦，人家就以为你也很怕麻烦。良好的人际关系是以互相帮助为前提的。因此，求助他人，在一般情况下是可以的。当然，要讲究分寸，尽量不要使人家为难。

6?拒绝同事的“小吃”

同事带点水果、瓜子、糖之类的零食到办公室，休息时分吃，你就不要推，不要以为难为情而一概拒绝。有时，同事中有人获了奖或评上了职称什么的，大家高兴，要他买点东西请客，这也是很正常的，对此，你可要积极参与。你不要冷冷坐在旁边一声不吭，更不要人家给你，你却一口回绝，表现出一副不屑为伍或不稀罕的神态。人家热情分送，你却每每冷漠拒绝，时间一长，人家有理由说你清高和傲慢，觉得你难以相处。

7?不要总和一人“咬耳朵”

同办公室有好几个人，你对每一个人要尽量保持平衡，尽量始终处于不即不离的状态，也就是说，不要对其中某一个特别亲近或特别疏远。在平时，不要老是和同一个人说悄悄话，进进出出也不要总是和一个人。否则，你们两个也许亲近了，但疏远的可能更多。有些人还以为你们在搞小团体。如果你经常在和同一个人“咬耳朵”，别人进来又不说了，那么别人不免会产生你们在说人家坏话的想法。

第52节：第六章：游刃职场的人际原则(2)

8?不要热衷于探听家事

能说的人家自己会说，不能说的就别去挖它。每个人都有自己的秘密。有时，人家不留意把心中的秘密说漏了嘴，对此，你不要去探听，不要想问个究竟。有些人热衷于探听，事事都想了解得明明白白，根根梢梢都想弄清楚，这种人是要被别人看轻的。你喜欢探听，即使什么目的也没有，人家也会忌你三分。从某种意义上说，爱探听人家私事，是一种不道德的行为。

9?喜欢嘴巴上占便宜的

在同事相处中，有些人总想在嘴巴上占便宜。有些人喜欢说别人的笑话，占人家的便宜，虽是玩笑，也绝不肯以自己吃亏而告终；有些人喜欢争辩，有理要争理，没理也要争三分；有些人不论国家大事，还是日常生活小事，一见对方有破绽，就死死抓住不放，非要让对方败下阵来不可；有些人对本来就争不清的问题，也想要争个水落石出；有些人常常主动出击，人家不说他，他总是先说人家。?勿侵犯他人的“领土范围”

每个人都有属于自己的领土范围，只不过当它以无形的方式表现出来的时候，就常常容易被忽略，而这也恰恰是最易出问题的时候。

所有动物都有领土意识，像狗，它们在住处四周撒尿，就是在划领土，警告别的狗儿别越界闯进，若哪只狗闯了进来，便上前赶走。大到狮子老虎小到老鼠昆虫都有这种行为。

基本上，“领土范围”就是自卫意识，人也像动物那样拥有这种意识，只是和动物昆虫的表现方式不同罢了。因此，千万要注意，别因为疏忽而引起不必要的麻烦。

人最基本的领土意识就是家庭了，谁若未经同意闯入，轻者被责骂，重者恐怕要遭一顿追打。不过，会犯这种错误的人不多，倒是很多人在办公室忽略了这点，常常无意间侵犯别人的领土范围。

在办公室侵犯别人“领土范围”的方式如：未经同意就坐在同事的桌子或椅子上；坐在主管的房间里；到别的部门聊天等等。

小刘在家外企已经上班好几年了，平日里踏实肯干，兢兢业业很受领导的好评。上级主管对他的印象非常好，但是从某一天开始，主管对他的态度就变了。糊涂的小刘像丈二和尚摸不到头脑。仔细想来，可能是因为那件事。原来有一天，小刘到主管那里送文件，恰巧主管不在，小刘就坐在了主管的椅子上等他。主管回来后看见很不悦，但当时粗心的小刘并没有注意。主管认为小刘的行为侵犯了他的领土范围，以后对他怎么会有好脸色?

你不要以为这没什么，或是有“我又没什么坏念头”的想法，事实上，你的举动已经侵犯到别人的领土，对方会感到不快的。这不快不会立即表现出来，也不会像狗或蝴蝶那样，把你“驱逐出境”，但这不快会藏在心底，对你有了坏的印象，甚至怀疑：他对我到底有什么企图?来偷东西的吗?或是来刺探什么?……你不能怪别人这么想，因为有这种想法是非常自然的，换成是你，也是如此!

所以，别人的工作地方，没有必要时，不要随便靠近，若主人不在，你的靠近被诬赖成偷窃，那多划不来呀!

如果你是主管，也要注意：不要没事就到别的部门去聊天，因为这会对那个部门的主管造成“侵犯领土”的不安全感，就算你是纯聊天也不行，因为在他的部门里，他是唯一权力象征，你无缘无故出现，就好像要和他争夺权力似的。当然，谈公事时例外，但应只限于主管和主管接触，不可随意去接触他的属下。

如果你下面有几个部门，你也要尊重这些小主管，不要以为你是大主管，就没事到任何一个部门聊天，除非那个主管也在现场，偶而为之无妨，长期下来，那么小主管心里就不会舒服了。

这种领土意识看起来很无聊，但却是很实在的，如果你不注意而侵犯了别人的领土，是会惹出你想也想不到的麻烦的。所以凡事还是要谨慎点的好。

?若隐若离的同事关系

古有明训，“君子之交淡如水”这句话运用在同事间的人际关系最适合不过。因为公司毕竟是一个成员众多，又具竞争性的组织，既然你不可能和每个人都结为知己，就只有和他们保持“泛泛之交”，作友善而又不致于彼此伤害对方的往来，才是明智之举。

同事间的相处是一种学问。与同事相处，太远了当然不好，人家会认为你不合群、孤僻、不易交往，太近了也不好，容易让别人说闲话，而且也容易令上司误解，认定你是在搞小圈子。所以说，不即不离、不远不近的同事关系，才是最难得的和最理想的。

第53节：第六章：游刃职场的人际原则(3)

有两只小刺猬，尽管躲在洞里，也尽量的蜷缩着身子，因为天气实在太冷了，即使这样仍然被冻得瑟瑟发抖。就在它们感觉快要被冻僵的时候，其中的一只刺猬突然灵机一动，向另外一只建议道：“我们靠紧一点，或许身上的热量会散发的慢一点。”另外一只也觉得有道理，于是，他们开始了尝试。但没想到的是，由于他们靠的太紧，他们身上的刺刺到对方了。

虽然第一次尝试失败了，但由于他们在被对方刺痛得同时，也确实感到了对方的温暖，所以他们没有气馁，又重新开始了第二次尝试。这一次，为了不伤害对方，它们开始小心翼翼地一点一点地靠近，最后，它们成功了。

两只刺猬在寒冷的季节互相接近取暖的这则寓言清楚地显示了人际关系的微妙之处。就某种意义而言，大家在同一个公司里，可以说是同舟共济、甘苦与共，人人都能成为朋友，可以倾诉烦恼，互相帮助，更可借着良性竞争发挥彼此激励的效果。

可是一旦深入私人领域，后果可能一发不可收拾，特别是在牵涉到金钱或个人问题时，宜谨慎行事。因为今日的美好回忆，或许会成为明日的“把柄”。

虽有人谓“好朋友最好不要在工作上合作”，但大家都是打工仔，聚在一起工作也不奇怪。一天，公司来了一位新同事，他不是别人，正是你的好友，而且，他将会成为你的拍档。上司将他交托与你，你首要做的是向他介绍公司的架构、分工和其他制度。就当他是普通的同事吧，这时候，不宜跟他拍肩膀，以免惹来闲言闲语。

总之，大前提是公私分明，记着，在公司里，他是你的拍档，你俩必须精诚合作，才可以创造良好工作效果。由于他是新人，许多地方是需要你的提示的，这方面，你就得扮演老师的角色，当然切不能颐指气使，更不应恃老卖老引他人反感。私底下，你俩十分了解对

方，也很关心对方，但这些表现最好在下班后再表达吧，跟往常一样，你俩可以一块去逛街、闲谈、买东西、打球，完全没有分别。

当一位旧同事吃回头草，重返公司工作，你有必要注意自己的态度。因为旧人对你和公司都有一定的了解，即是说他并不需要时间去适应，而你亦没有时间去备战，要立刻见招拆招。

如果此人以前只是一个小角色，如今飞上枝头变凤凰的话，请小心其作风与手段。因为肯吃回头草，多数其职级亦高升，难免有点飘飘然，那还好一点，你大可以投其所好，讲些动听的话，但切莫“拍马”拍得出格，那只会叫他瞧不起你。

此君若以前与你共过事，请不要在人前人后或他面前主动再提以往的事，就当是新同事新合作吧，避免大家尴尬。要是他过去与你不相干，如今却成了拍档，不妨向对他有些了解的同事查问一下他以往的历史，但要装作轻描淡写，不留痕迹。

好拍档另谋高就，公私两方面俱要你重新面对。姑且勿论新拍档是新同事，还是由别的部门调来，你俩都需要一段时间去磨合、协调。

如果他是新同事，你首先要做的，是向他介绍一下公司的办事作风，各种小节的规矩，你部门的工作程序，和你俩的工作范围、合作情形等，让他“热身”，那么他才能快点投入工作，分担你的压力。

每个人都有自己的一套做事方法，你向他介绍旧拍档的工作方法时，请客观一点，概括而谈就可以，除非对方追问，否则，他可能误会你要他依循旧法行事，间接窒碍了他的能力。新人做事不妨有新作风，让他多提意见，或许会有新的发现，同时也表现出你的民主和客观，避免了或大或小的误会和芥蒂。

切忌将旧拍档的名字挂在口边，仿佛他令你难以忘怀，间接给新拍档造成压力，“以前我们不是这样做的。”“他肯定不会如此处理同样事情。”等类似的话，必须抛到九霄云外，你俩才能合作愉快。

某位同事生性暴躁，常因小事就“唠叨”不已，虽然事后他不会把事情放在心上，但事前的粗声粗气或过烈反应，却叫你闷闷不乐。对付这些脾气刚烈之人，最佳办法是以静制动，然而，不要误会，并非是采取凡事“忍耐”的策略，相反，要积极和主动。

许多公司有不成文的习惯，就是获升职者要观音请罗汉，你若身处这些公司，当然要入乡随俗。要视加薪额和职级而定，一则是量入为出，二则是身份问题，如果你只是小文员一名，却动辄请同事吃海鲜餐，未必个个会欣赏，可能有人认为你太“招摇”，所以，一切最好依照旧例，人家怎样，你就怎样。有人当面恭维：“你真棒，什么时候再请第二次?”你可微笑地答：“要请你吃东西，什么时候都可以呀!”一招太极就能解决问题。

第54节：第六章：游刃职场的人际原则(4)

要是相反，有同事表示要请客祝贺你，当然要答应，否则就是不赏面，不接受人家的好意。不过，答应之余，请考虑：对方一向与你投契得很，纯是出于一片真心?还是彼此只属泛泛之交，此举只是“拍马屁”?前者你自然可以开怀大嚼，后者嘛，吃完之后最好反过来做东，既没接受他的殷勤，又没有得罪对方。

许多公司有欢迎新同事和欢送旧同事的习惯，身居要职的你，应热烈支持这些行动。欢迎会目的是联络感情，欢送会则表示合作愉快或感谢过去的帮忙。所以，前者你不必一定出席，除非你的工作岗位是公关或人事部。这样更显得你有独特风格，何况既是新同事，不愁他日没有机会互相了解。

你应当学会体谅别人。不论职位高低，每个人都有自己的工作范围和责任，所以在权力上，切莫喧宾夺主。只有和同事们保持合适距离，才能成为一个真正受欢迎的人。不过记着永不说“这不是我分内事”这类的话，过于径渭分明，只会搞坏同事间的关系。因此，保持若隐若离的同事关系，是最明智的做法。

?职场风云中安然生存的法则

特里?法恩期沃思的忠告很值得大家听取：无论公司的提议如何有吸引力，在接受之前必须三思，否则的话，你会发觉自己吃了一个有毒的苹果，到时悔之已晚。

职场风云变化莫测，要想在办公室里立足，就应该做一个聪明的人，注意一些问题。在办公室里工作难免碰上的就是人事问题，你要特别当心，不要被人利用，给别人当枪使。特别是在权力倾轧游戏泛滥的环境，你应该有自己的立场，才能够长久立足职场中。

最大的可能性是，两人都希望拉拢你，却又不能太露骨，在言词上表达，或在工作上给甜头，聪明的你当然明白其用意。但同时，你

不可能一直装蒜下去，必然要表明立场，否则会被视为两面派，那就更不妙了。

那么要想顺利地踏上青云路，你当然也得选择自己要走什么路，例如决定了朝业务发展的方向走，自然是倚向业务经理那一边了，他把你当心腹，自然对你好好的。但你的难处就是，要令另一位经理不至于把你视作眼中钉，给自己树大敌，埋下定时炸弹。所以，你在业务经理眼前，最好只着重听他的指示，不便随便提意见，尤其是不要讲另一位经理的坏话。同时，在老者面前，要有意无意间表现你只是人在江湖，并非针对他本人。

遇上人事问题，你的态度最好是保持中立。例如有别的主管犯了大错，公司的最高人员大为震惊，又开会又讨论的，而且老板还可能私下召见你，问你各方面的意见，就是其他部门主管，也有可能找你倾谈。这种种情况，你都不能够一一回避，你还需好好的面对。老板一定牢骚甚多，指责某人做事不力，某人又能力欠佳，目的只有一个，就是要看你和哪方面关系良好。你不轻易表态，最好是这样，既保护了自己，又没有伤害别人。至于其他同事，找着你无非是探口风或想看风使舵，这类人也是得罪不得，来一招模棱两可吧，以防被出卖。

当某同事突然问你跟拍档间似乎有很大的问题存在，你应该冷静一点，世事难料，这当中可能发生了不少问题，有直接的，有间接的，总之不简单。表面上，你必须表现得落落大方，微笑一下，反问对方："你看到了什么?"或者"你是听到了什么?"对方必然是支吾以对，你可以继续说下去："我们一直相处得好好的，我从没察觉到有什么问题，亦未因公事发生过不愉快事件!"这个说法，可收到很好的效果。若对方是有心挑拨，或试图获取情报，你的一番话就没有半点线索可让他查到，间接地还拆穿了他。对方要是真的要透过某些蛛丝马迹，或小道消息，希望明白一下而已，你的表现，也就等于怪他过敏了。

但是，有一点你得明白，有些事情并不如表面那样简单，背后可能有不可告人的目的，精明的办公室政治家必须提防陷阱，小心被人暗算。当有一天，公司突然向你作出一项提议，譬如调派你到另一部门工作，或把你派驻到海外分公司，千万别太早高兴，因为这很可能是一种阴谋，一个托词，最终目的是要消减阁下的权力或影响力。不少行政人员不虞有诈，欣然接受，到后来知悉事情真相时已经太迟。

美国斯坦福大学心理系教授罗亚博士认为，人人生而平等，每个人都有足够的条件成为主管，但必须要懂得一些待人处事的技巧，以下是总结的几点建议：

第55节：第六章：游刃职场的人际原则(5)

第一，无论你多么能干，具有自信，也应避免孤芳自赏，更不要让自己成为一个孤岛，在同事中，你需要找一两位知心朋友，平时大家有个商量，互相通声气。

第二，想成为众人之首，获得别人的敬重，你要小心保持自己的形象，不管遇到什么问题，无须惊惶失措，凡事都有解决的办法，你要学习处变不惊，从容面对一切难题。

第三，你发觉同事中有人总是跟你唱反调，不必为此而耿耿于怀，这可能是“人微言轻”的关系，对方以“老资格”自居，认为你年轻而工作经验不足，你应该想办法获得公司一些前辈的支持，让人对你不敢小视。

第四，若要得到上司的赏识与信任，首先你要对自己有信心，自我欣赏，不要随便对自己说一个“不”字，尽管你缺乏工作经验，也无须感到沮丧，只要你下定决心把事情做好，必有出色的表现。

第五，凡事须尽力而为，也要量力而为，尤其是你身处的环境中，不少同事对你虎视眈眈，随时准备指出你的错误，你需要提高警觉，按部就班把工作完成，创意配合实际行动，是每一位成功主管必备的条件。

第六，利用时间与其他同事多沟通，增进感情，消除彼此之间的隔膜，有助于你的事业发展。

?避开办公室的各种陷阱

与同事交往时，必须练得人与人之间虚虚实实的进退应对技巧。自己该如何出牌，对方会如何应对，这可是比下围棋、象棋更开发大脑，更具趣味的事情。

在漫长的职业生涯中，不得不与形形色色的各种人物打交道，同时也免不了会遇到被出卖、敌视、中伤等种种料想不到的事情。倘若面对你面前的口口陷阱，若能事先预料这些事的发生，并各个击破，

便能安度上班族的生涯。下面是绕过办公室种种陷阱的几条策略，希望它会对你处理复杂的人际关系有所帮助：

(1)在办公室里不可随便交心。在现实中，正人君子有之，奸佞小人有之；既有坦途，也有暗礁。在复杂的环境下，不注意说话的内容、分寸、方式和对象，往往容易招惹是非，授人以柄，甚至祸从口出。人只有安身立命，适应环境，才能改造环境，顺利地走上成功之道。因此，说话小心些，为人谨慎些，避开生活的误区，使自己置身于进可攻、退可守的有利位置，牢牢地把握人生的主动权，无疑是有益的。况且，一个毫无城府、喋喋不休的人，会显得浅薄俗气、缺乏涵养而不受欢迎。单位所办的各种聚会，自然要参加，与同事及上司打一两场“社交麻将”也有必要，但有一点要记着：莫可随便交心。

同事之间，只有在大家放弃了相互竞争，或明知竞争也无用的情况下，才会有友谊的存在。如果交出真心，动了真感情，只会自寻烦恼。比如说，甲与乙是同级，而且是好朋友，只有一个升级的机会。如甲升了级，乙没有升，乙怎样想呢?乙如继续与甲友好，免不了会被人认为趋炎附势；甲主动与乙友好，也并不自然。

(2)孤军作战，得注意保存自己的实力。蓝领与白领不同的地方之一，是蓝领向上流动性不大，升迁的机会不多。因此，蓝领工人打的是正规战术，集体讨价还价。而白领阶层则大有个别拼搏的机会，获得升迁是单打独斗的结果。因而白领之间不但没有蓝领的同志感情，往往还互相猜忌、尔虞我诈。这种环境，犹如深入敌后、孤军作战的游击队。

一方面要友好竞争，一方面要在众人的竞争中保存自己，在势孤力弱的情况下，就要夹紧尾巴，千万不要露出要搏、要向上爬的样子，成为众矢之的。俗语说：“不招人思是庸才。”但在一个小圈子里，招人忌是蠢才。在积极做事的时候，最好摆出一副“只问耕耘，不问收获”的超然态度。

(3)不做别人的替罪羊。在公司或一个行政单位里，做事好坏对错，很多时候是由上级主观决定。如果上级意志强，下级多少都要努力工作；上级若自以为是，下级便会唯唯诺诺。但有一些上级只是向他的上级交功课而已，敷衍了事，得过且过。在这样的环境之下，最重要的事情是不要出事，一切如常，就不会勾起上司的雷霆之怒。但一有差错，上司为了向他的上司交代，就会抓住一个人做替罪羊。这种情况，就叫做背黑锅。

不做替罪羊，不背黑锅的方法其实很简单。最易行的就是不冒险，不马虎，事事有根据，白纸黑字，即使错了也有充分理由解释。另一方面，一件事的对错，错的大小，应否追究，如何处罚，都是上级决定。大事化小或小题大作，都在有些上级的一念之间。因此，在这种情况下，人缘好，特别是与上司的关系不错，就会较少获罪。

第56节：第六章：游刃职场的人际原则(6)

(4)掌握与同事谈话的分寸。在办公室里，同事每天见面的时间最长，谈话可能涉及到工作以外的各种事情，“讲错话”常常会给你带来不必要的麻烦。同事与同事间的谈话，如何掌握分寸就成了人际沟通中不可忽视的一环。

（5）办公室里最好别辩论。有些人喜欢争论，一定要胜过别人才肯罢休。假如你实在爱好并擅长辩论，那么建议你最好把此项才华留在办公室外去发挥，否则，即使你在口头上胜过对方，但其实是你损害了他的尊严，对方可能从此记恨在心，说不定有一天他就会用某种方式还以颜色。

（6）办公室不是互诉心事的地方。有许多爱说话、性子直的人，喜欢向同事倾吐苦水。虽然这样的交谈富有人情味，能使你们之间变得友善，但是研究调查指出，只有不到1%的人能够严守秘密。所以，当你的个人危机和失恋、婚外情等发生时，你最好不要到处诉苦，不要把同事的“友善”和“友谊”混为一谈，以免成为办公室的注目焦点，也容易给老板造成问题员工的印象。

（7）别做传人是非的包打听。包打听，就是在别人背后说的话，只要人多的地方，就会有闲言碎语。有时，你可能不小心成为“放话”的人；有时，你也可以是别人“攻击”的对象。这些耳语，比如领导喜欢谁，谁最吃得开，谁又有绯闻等等，就像噪音一样，影响人的工作情绪。聪明的你，要懂得，该说的就勇敢地说，不该说就绝对不要乱说。

（8）不要做一个讲大话的吹嘘者。有些人喜欢与人共享快乐，但涉及到你工作上的信息，譬如，即将争取到一位重要的客户，老板暗地里给你发了奖金等，最好不要拿出来向别人炫耀。只怕你在得意忘形中，忘了某些人眼睛已经发红。

?该说“不”时就说“不”

平等共事，宽容他人，不意味着要接受屈辱，要被人伤害。为了自己的正当利益，要敢于说“不”。说“不”也是人权。

该说“不”时就说“不”，不做不讲话的鹦鹉。一味的沉默只会让他人忽视你的努力，甚至忽视你的存在。做一个有声音的人，让他人感受到你的存在价值。

有个人想送太太一样别出心裁的生日礼物，便选了一只漂亮的鹦鹉，请鸟店送到家里。当他回家吃晚饭时，他问太太礼物是否已送到家。“噢，是的，”他太太回答：“它还在锅里，很快就可以上桌了。”这人听了又惊讶又懊恼，他喊道：“天啊!我可是花了3000块钱!它是一只聪明而且会说话的鹦鹉!”他太太反问：“如果它聪明的话，为什么不讲话？”

不会说“不”的人只会让他人觉得你是一个逆来顺受的人。你是不是五次三番地被人利用和欺侮？你是否觉得别人总是占你的便宜或者不尊重你的人格?人们在制订计划时是否不征求你的意见，而会觉得你千依百顺?你是否发现自己常常在扮演违心的角色，而仅仅因为在你的生活中人人都希望你如此。如果这样的话，你的生活和工作就需要进行改进了，就需要拒绝和说“不”字。当然真正鼓足勇气说这件事情的时候，当你认识到自己的需要并表达出来时，你会发现你原来所顾虑的事情一件都没有发生，而你的生活却发生变化，同事们开始尊重你，开始意识到你的存在。

刘刚在一家打字店工作，由于从农村出来，勤劳且比较老实。每天上班提前半小时到打字店，开始扫地擦地板抹桌子，同事们忙不过来的时候主动帮助打印。有一天，由于有事来晚了，发现其他员工们正在嘀咕，“乡下人还摆架子，也不知道早来给我们打扫房间”。刘刚突然意识到自己付出的很多而得到的太少了。正好这天晚上又有一位同事请他帮忙，“小刘，你今天晚上帮我把这份稿子打出来吧，明天要交货。我今天晚上要去跳舞，我先走了，人家还等着我呢。”“很抱歉，我今晚有事。”小刘第一次回绝了别人，那人从来没有遭到过反

驳，待在那儿愣了一下。第二天，当他去上班时恰巧遇到那位同事，那位同事并没有表现出任何异样，反而主动打招呼。从此，找他帮忙的人少了，当他给别人擦桌子的时候别人也会礼貌地回应了。就这样，通过一次拒绝，换来了自己的平等和尊重。

常言道："不打不相识。"打可以打出平等，也可以打出知心朋友。在办公室同事中，有时仅仅靠温驯善良和勤苦有才是混不出什么明堂来的，有时也需要通过争论甚至更加过激的手段来解决问题，对那些能力较强，但心高气傲的人还是很适用的。

第57节：第六章：游刃职场的人际原则(7)

不打不相识，并不是为了获得一种资本，也不是为了让某人在众人面前丢面子，而是一种展示自己的才能，赢得在众人心中的地位的一种方式。

李元和赵江是同事，李元的业务能力很强，但为人比较高傲，总以资格老自称。赵江比较聪明能干，但资历较浅，平时李元基本不把赵江看在眼里。一次，领导要求他们对本厂生产的臭氧发生器做一个促销方案，李元为主，赵江协助。李元按照传统的促销方法编制了一套方案，采用通过商场进货，在商场内进行促销活动的方法。而方案参与人赵江不同意该种方案，认为像这种新产品老百姓不愿认同，且价格并不便宜，谁也不愿花钱自己去尝试。在这个方案的审批过程中，赵江一反常态，坚持自己的意见，两个人发生了激烈的争吵。但方案最终以李元获胜结束。赵江并没有因此而放弃，并在暗处与领导进行了交涉，领导通过反复深思，决定采用两种方案同时实行。李元了解到情况后，在办公室说："我是这行的祖师爷，我说行，它准行，干这行，凭的是经验。如果我输了，我请大家吃饭。"赵江则不甘示弱："李元，我敬重你的水平，不过人们消费观念在变，我们也应该顺应形势。这次如果我这个方案错了，我拜你为师，请大家吃饭。如果我侥幸赢了，我还是应该向你学习。"从此办公室中出现了赵和李的不和谐音。

到了年终，领导宣布营业情况时，专门对促销的两个方案进行了比较，最后宣布，赵江的促销方案得到了较大的市场份额。

李元当即红着脸对大家说，今天晚上我请客。在宴会上，李元对赵江说："初生牛犊不怕虎，咱们哥俩以后多商量，哥哥多向你请教。"而赵江连连说："侥幸侥幸，您还是我的师傅。"

从此两个人打得火热，而他们部门的业绩也芝麻开花节节高。当然，打也要分人，也要分场合，不能盲目地无论何时、何地、何人就

这样做，不但收不到好的效果，而且还会误入歧途，耽误自己的前程。

某办公室有6位职员，水房离办公室较远。开始时大家谁也不愿意去打水，因为打完后也许自己只能喝到一杯水，其他的水都被分光了。为了保证大家都喝到水，制定了规章制度，每三个人为一小组，每天早晨、中午打水。甲组中的三个，小喧比较老实勤劳，每次其他两个人躲得远远的，只有小喧打水。这一天，大家中午没见到开水，其中乙组的一位同事对小喧说："小喧，开水呢?打开水去呀"。小喧当即反驳道："我们三个人呢，你指使我干吗？"那位同事当时有些脸红，此时甲组的另外两位连忙说："唉哟，不好意思，忘了，我马上去！"

从此，大家打水自觉多了。小喧并没有觉得自己以前帮得太多了而不去做了，他仍然和同事一起去打水。

小喧利用其他同事的愤怒维护了自己的权益和平等地位，大家在一个办公室，具有同样的义务，不好去指使另外的人，只好采用拒绝的方式而仍然去打水，说明他不计前嫌，利用宽容获得了别人的好感。

?抬高自己，但别贬低别人

自己努力上进，更欢迎别人超过自己。当别人奋发向上的时候，当别人已经超过了自己的时候，要对别人持一种欣赏、羡慕的正确态度，并且满腔热忱地帮助同事成长进步，需要的时候，甚至可以当"人梯"，让别人踩着自己的肩膀冲上去。

现在的社交崇尚自我表现。因为在交际应酬中不会适当抬高自己的人，很难获及高质量的交际效果。善于交际应酬的人，总是尽量把自己的长处呈现于朋友同事面前。比如，伶俐的口才，渊博的学识，温文尔雅的举止，典雅的服饰，都会给人带来一个良好的交际印象。所说抬高自己，在一定意义上说就是努力表现自己。适当地抬高自己

并不是清高自负。在言行上贬低别人，如用旁若无人的高谈阔论、矫饰的表情、夸张的动作来表现自己，就会使人产生反感。

某单位的赵女士，每天总是利用一切机会让人们知道她的存在。一位老兄在遗憾儿子差两分没被清华大学录取，一旁的赵女士生怕没了机会，插嘴到："真是的，我那儿子也不争气，要升初中了，才考了99分。"旁人不难看出，她到底是自贬还是自夸。一年秋季，她办完调动手续，满以为会被热情欢送，岂料送行的只有一名例行公事的干部。

例子中赵女士就是抬高自己，贬低别人的最好体现。像这种人生活中还有很多。

第58节：第六章：游刃职场的人际原则(8)

如果对他人心怀不满，不惜自己的人格，不惜损害别人的人格，或者“鸡蛋里挑骨头”，或者造谣生事，竭尽诬蔑诽谤之能事，那么，其结果既损害了我们的事业和同事的感情，又“搬起石头砸了自己的脚”，损害了自己。这样，不但没有抬高自己，相反，却被人憎恶、唾弃，使自己难以在社会上立足。

善于显现自己的人与同事交谈时多用“我们”少用“我”，因为后者给人距离感，而前者使人亲切。他们讲话时也很少用“嗯”“哦”“啊”等停顿习惯，这些语赘会让人感觉出是一种敷衍、傲慢的官僚习气，而令人反感。

如果有人言谈举止不大得体，或是某位女性服饰不美，你也不要显出自己的优越感，对人投以鄙视的目光。

如果你与某人话不投机，你应该认识到，对方有权保持自认为正确的思想和行为方式，不必为此而挑起舌战。

如果有人对你不客气，你用不着计较，更不必反唇相讥，可一笑置之。显现自己和贬低别人，其表现往往是一步之差，关键在于把握一个适当的分寸。自己的身份、自己对某种技术的掌握程度，以及是否与当时的气氛和谐等都是应考虑的，在此基础上，充分发挥优势，就可能博得别人的好感。若没有这些修养，引人注目只能是虚张声势。用旁若无人的高声谈笑、矫饰的表情、夸张的动作来表现自己，其结果往往适得其反。有人为了讨异性的好感，或贬低同性，或乱送秋波，这些不仅俗不可耐，也是不道德的。要知道对同性的友好，是心地善良的表现，这也往往是人们的期望。无论什么时候，男性的油滑、女性的轻浮，都是令人讨厌的。

?不要伤及他人的面子

《圣经?马太福音》中说：“你希望别人怎样对待你，你就应该怎样对待别人。”真正有远见的人不仅在与同事一点一滴的日常交往中为

自己积累最大限度的“人缘儿”，同时也会给对方留有相当大的回旋余地。给别人留点面子，实际也就是给自己挣面子。

好面子是人的本性，因此人亦都爱惜自己的面子。所以聪明人在与同事交往的过程中，从不会把话说死、说绝，说得让人毫无退路。例如“看你做的那些蠢事。”“谁像你那么不开窍，要我几分钟就做完了。”“你跟××一样缺心眼儿，看他那巴结相。”这些话无论是谁听了都不会痛快，显然是大大损伤了别人的面子。因此，要想不伤及他人的面子就要学会尊重他人。尊重，是一种豁达、一种理解、一种激励，更是大智慧的象征、强者显示自信的表现。宽容是一种坦荡，可以无私无畏、无拘无束、无尘无染。

战国时，楚王宴请臣下。灯忽灭，一醉酒的将军拉扯楚王妃子的衣服，妃子扯下了将军的帽缨，要求楚王追查。楚王为保住将军的面子，下令所有的人一律在黑暗中扯掉自己的帽缨，然后才重新点灯，继续宴会。后来，这位被宽容了的将军以超常的勇武为楚国征战沙场。

可见，保住别人的面子，就是给别人一个悔改的机会。人人都有自尊心和虚荣感。但很多人却总爱扫别人的兴，出言不逊，或做法过激，当面令同事面子挂不住，以致当面撕破脸皮，互不相让，翻脸成仇。但是多一个朋友总比多一个敌人要好得多，因此，做人还是要懂得他人的感受，不要把事情做绝，给他人面子也是给自己留有余地。

尼玛小组是一位食品包装业的行销专家，她的第一份工作是一项新产品的市场测试。可是，她却犯了一个大错，整个测试都必须重来一遍。当她开始向上司报告时，她恐惧得浑身发抖，以为上司会狠狠训她一顿。可是上司不是她想象的那样，而是谢谢她的工作，并强调在一个新计划中犯错并不是很稀奇的。而且他有信心等待第二次测试对公司更有利。上司保留了尼玛的面子使她深为感动。果然第二次测试她进行得十分成功。

纵使别人犯了错，而我们是对的，如果不能为别人保留面子，也许会毁了一个人。时时想到保留他人的面子，这是何等重要的问题!而我们却很少有人考虑到这个问题。许多人常常喜欢摆架子、我行我素、挑剔、恫吓，在众人面前指责同事或下属，却没有考虑到是否伤了别人的自尊心。其实，只要多考虑几分钟，讲几句关心的话，为他人设身处地想一下，就可以缓和许多不愉快的场面。

要想在职场交际中如鱼得水，就要懂得维护他人自尊，保存他人的面子。懂得宽容和谅解，才能获得他人的尊重和真心的付出。

第59节：第六章：游刃职场的人际原则(9)

?应对各种同事的策略

工作中，每个人都感觉到自己是这一大家庭中的一份子。然而在实现这一共同目标的过程中，每一个人所扮演的角色又各不相同。和同事们和睦相处的方法之一就是以不变应万变，针对每个人的特点给以不同对待。

第一，遇到口蜜腹剑的同事，不可全抛一片心。

面对表里不一口蜜腹剑的同事，假如他是负责检查你工作的人，你必须装成似懂非懂的样子，他让你做什么事情，你全都唯唯诺诺地答应下来。他和气，你应该比他还要和气。他笑着和你谈事情，你应该笑着使劲点头。如果他让你做的事情太过分了，你也不要当面回绝或者与他翻脸，你只需笑着推诿就行了。

第二，遇到吹牛拍马的同事，不要与他较真。

假如你遇到吹牛拍马的同事，要与他搞好关系，但切忌被他吹昏了头脑，一定要心中有数。他吹牛拍马对你无害，不能与他为敌，更不能得罪他，平日见面还需笑脸相迎。否则，你若有意孤立他或招惹他，他往往把你当成向上爬的垫脚石，暗中算计你。

第三，遇到尖酸刻薄的同事，适当保持警觉。

尖酸刻薄型的同事，在公司里常令同事们厌恶。他的特征就是与同事们争执时常常挖人隐私不留余地，同时冷嘲热讽无所不用，让同事们的自尊心受损，颜面尽失。

尖酸刻薄型的同事，生就一副伶牙俐齿。因为他的行为离谱，所以在公司里没有什么朋友。他之所以能在公司里生存，不是因为别人怕他，而是因为别人不想搭理他。

假如这类同事不幸是你的搭档，那么你最好换个部门或换个工作。在事情还未敲定的时候，不要让他知道。不然的话，他的一番人身攻击，或许会让你受不了。

假如他是你的同事，可与他保持一定的距离，不要惹他。如果听见一两句刺激的话，就当成耳旁风，装作没有听见，绝不能动怒。

第四，遇到挑拨离间的同事，言行举止要慎重。

有的同事喜欢挑拨是非，离间同事。职场中的挑拨离间往往会把一个单位搞得七零八落，人心惶惶，人人彼此生疑。

挑拨离间的同事给公司带来的破坏和影响是巨大的。只要稍不注意或者处理不妥，就会搞得人人自危，互不团结。应付这类同事，没有其他什么好办法，只能防微杜渐，不让他们有搬弄是非的市场，或者发现了就赶紧制止或者清除。否则的话，后果将不堪设想。

挑拨离间的人如果做了你的同事，你除了要谨言慎行与他保持距离以外，你还需要联合其他同事，在单位中树立正气，倡导团结，让他没有挑拨离间的机会。

第五，遇到才华横溢的同事，虚心地学习。

才华横溢的同事，见识不同于常人，其思考和逻辑方式也往往独具特色。他们在时机不成熟的时候，能够忍耐，即使是卧薪尝胆，也可以欣然接受。然而，一旦时机成熟，他就会奋臂而起，就像大鹏展翅一样直冲云天，他们的才干和能力十分突出，通常是单位中的骨干或技术尖兵。

遇到了才华横溢的同事，假如你们志向基本一致，大可虚心地向他们学习，携手共创一番大事业。

第六，遇到翻脸无情的同事，要留一手。

有的人风平浪静时尚能和睦相处，一遇到利害冲突时，便会是另一副嘴脸。这种翻脸不认人的同事好像是患了一种“恩将仇报病”，你对他的百般关爱，他只因一件小事就能翻脸。这类无情无义的同事到处都占便宜，被众人所厌恶。

假如你的同事是翻脸无情的人，和他合作的时候，千万要记住“留一个心眼”。一旦事情都做完了，你就要防范他会翻脸。

第七，遇到愤世嫉俗的同事，睁只眼闭只眼。

那些愤世嫉俗、牢骚满腹的人，对社会上的某些现象看不惯，觉得世道变了，社会风气不好，这也不顺眼，那也看不惯。

与牢骚满腹的人在一起工作，只要他不是太消极，就不要多加干涉。如果有一天这种同事对公司的制度、福利有意见的时候，他们会带头找领导去反映问题，你就可坐“顺风车”了。他们常常能牺牲自己，为同事们的福利去据理力争。

第八，遇到敬业的同事，工作也要积极努力。

每个单位都有十分敬业的人，因为工作态度积极以及做事方法正确，很受公司的肯定以及同事们的爱戴。他们一般具有较强的影响力，他所在的群体，都会有着不错的业绩。这种人，能够感染其他的同事，带动整个团队向前发展，给大家带来和谐的工作环境。

第60节：第六章：游刃职场的人际原则(10)

当公司太平无事的时候，同事们共同努力，共同分享成果；当公司不顺的时候，他们会鼓动同事们咬紧牙关，再创佳绩。平时没事的时候，他往往能主动地帮忙培训新同事，提高团队实力；工作忙碌的时候，他能够以身作则，用行动影响同事，相互支援，共同渡过难关。这种人，不管是你的上司、同事还是部下，在与他一起工作的时候，你都要像他那样敬业。

?与同事相处不要情绪化

凡事要三思而行，考虑任何问题，都要看到它的正面和负面，切忌片面性和情绪化。要有忧患意识，才是做人成熟的表现。

人是感性的动物，情绪会复杂多变，因此，人会在遇到高兴事时，眉飞色舞；遇到伤心事时，愁眉苦脸。但是在办公室，这种情况一定要控制，无论遇到什么事情，都要冷静理智，千万不要意气用事。

人在愤怒或是激动的时候容易偏激，对事物没有正确的分析，看别人的短处多，长处少，这样容易做出违背常规的事情。有的人一旦升了职，就会得意忘形，连自己姓什么都忘记了，甚至还会翻脸不认人。这样只能降低自己在众人心目中的地位，孤立自己。

在工作中，什么样的情况都可能发生，什么样的事情都可能遇到，在处理工作和事务时，要学会保护自己免受伤害，要学会控制自己的情绪，不要轻易地把自己的情绪表露出来，以免伤害自己和得罪别人。不加控制地直接流露自己的喜怒哀乐，也显示出自己本身肤浅、没有城府。

无论做什么工作，都不可避免地会遇到批评和抱怨，这时你一定要耐心，面对来自同事或顾客的抱怨，你一定要耐心倾听，冷静对待，认真处理，不可意气用事。如果处理不当，势必造成双方的不愉快，还有可能会使双方的合作关系受到影响。

面对工作的巨大压力，人人都会有心情烦躁的时候，都会遇到难以诉说的苦衷。这时候会有一种强烈的想向人发泄胸中闷气的愿望。但如果不分场合任意发泄，那后果将是不可想象的。如果冲着同事出气，即使同事理解你的心情，也会对你产生一定的看法。如果被上司知道，将有可能影响你升职加薪的机会。因为一个情绪化的员工难以与他人合作，会直接影响公司的利益。一般情况下，上司不会用一个情绪化的员工去做管理工作。

善变的情绪会对你的工作带来不必要的麻烦。在情绪低落时，要找到缘由，想办法解决，及时调整自己，使自己冷静下来，理智地面对遇到的困难。

?同事间的微妙关系

和睦的工作环境，同事间亲和融洽，上下一心，直接促成业务的成功。能否成功，关键亦在于能否跟同事打成一片，了解微妙的同事关系，和睦共处，尽得人心。

办公室有时就是一个小社会，同事就是这个小小社会的成员。身为上班族，即使你不加班，一天也有八个小时和一班同事在一起，要想愉快地度过工作中的每一天，就要了解微妙的同事关系。

第一，同事之间有竞争的利害关系。

在公司里，追求工作业绩，希望赢得领导的好感，获得升迁，以及其他种种利害冲突，使得同事间存在着一种竞争关系。而这种竞争在很大程度上掺杂了个人感情、好恶、与领导的关系等等复杂因素。表面上大家同心同德，平平安安，和和气气，内心里却可能各打各的算盘。利害关系导致同事之间既可能同舟共济，也可能各自想各自的心事，因此关系免不了紧张。

第二，同事之间纷争多。

在同一个单位上班的同事，几乎天天在一起工作，低头不见抬头见，彼此之间会有各种各样鸡毛蒜皮的事情发生。各人的性格、脾气禀性、优点和缺点也暴露得比较明显。尤其每个人行为上的缺点和性

格上的弱点暴露得多了，就会引发出各种各样的瓜葛、冲突。这种瓜葛和冲突有些是表面的，有些是内心里的；有些是公开的，有些是隐蔽的；有些是表现在外的，有些是潜伏的。种种的不愉快交织在一起，便会引发各种矛盾。同事之间，尽管彼此年龄资历会有所不同，但因没有距离感，因此产生不了敬畏之心。互相之间你瞧不起我，我看不上你，使每个人放大对方的缺点和弱点，日积月累，便成了对立之势。

同事之间要在一起共同分工处理一些事情，这些事情如何处理每个人都会有一些自己的想法。合适与否，对单位的发展，对每个人的利益会有什么影响，每个人都有自己的一本账。别人的见解，别人的处理方法，每个人都会拿来与自己的作一番比较，一旦认为别人的水平不如自己，处理事情的能力不如自己，就会不服气。例如某人干得很出色，获得领导的肯定与看重，则会令他人产生嫉妒之心，尽管许多人不会意识到这是嫉妒。

第61节：第七章：游刃职场的人际原则(1)

第七章：游刃职场的人际原则——与下属相处关系学第

与下属相处关系学

老子曰：“太上，不知有之；其次，亲而誉之；其次，畏之；其次，侮之。”最高明的管理者，会让员工们感觉不到他的存在；次一等的管理者，会让员工们亲近他、赞美他；再次一等的管理者，会让员工们畏惧他；而最糟糕的管理者，则会让员工们瞧不起他。员工，是公司利益的创造者。因此，作为领导者，妥善的处理好与员工的关系，是非常必要的。?一本万利的感情投资

人非草木，孰能无情。只要有爱兵如子的统帅，就会有尽心竭力的士兵效命疆场。作为上级，只有和下级搞好关系，赢得下级的拥戴，才能调动起下级的积极性，从而促使他们尽心尽力地工作。

中国有句话叫义薄云天，讲究情义是人性的一大弱点，中国人尤其如此。“生当陨首，死当结草”、“女为悦己者容，士为知己者死”，无一不是“感情效应”的结果。为官者大都深知其中的奥妙，不失时机地付出廉价的感情投资，对于拉拢和控制部下往往能收到异乎寻常的效果。

在现实生活中有许多身居高位的大人物，会记得只见过一两次面的下属的名字，在电梯上或门口遇见时，点头微笑之余，叫出下属的名字，会令下属受宠若惊。富有人情味的上司必能获得下属的衷心拥戴。有人说：“世界上没有无缘无故的爱。”掌权者对部下的一切感情投资，就是这样的。

吴起是战国时期著名的军事家，他在担任魏军统帅时，与士卒同甘共苦，深受下层士兵的拥戴。当然，吴起这样做的目的是要让士兵在战场上为他卖命，多打胜仗。他的战功大了，爵禄自然也就高了。“一将成名万骨枯”嘛!

有一次，一个士兵身上长了个脓疮，作为一军统帅的吴起，竟然亲自用嘴为士兵吸吮脓血，全军上下无不感动，而这个士兵的母亲得知这个消息时却哭了。有人奇怪地问道：“你的儿子不过是小小的兵卒，将军亲自为他吸脓疮，你为什么哭呢?你儿子能得到将军的厚爱，这是你家的福分哪!”这位母亲哭诉道：“这哪里是爱我的儿子呀，分明是让我儿子为他卖命。想当初吴将军也曾为孩子的父亲吸脓血，结果打仗时，他父亲格外卖力，冲锋在前，最终战死沙场。现在他又这样对待我的儿子，看来这孩子也活不长了!”

难道吴起真的仅仅是钟情于士兵，视兵如子吗?自然不是，他这么做的唯一目的是要让士兵在战场上为他卖命。作为上级，只有和下级搞好关系，赢得下级的拥戴，才能调动起下级的积极性，从而促使他们尽心尽力地工作。俗话说“将心比心”，你想要别人怎样对待自己，那么自己就要先那样对待别人，只有先付出爱和真情，才能收到一呼百应的效果。

公元742年，唐玄宗连下三道诏书，征召大名鼎鼎的诗人李白入京。李白这一年43岁，他毕生都向往着建功立业，以为这一回总可以大展鸿图了，于是，意气风发地来到了长安。唐玄宗在大明宫召见了他。

封建时代，皇帝召见大臣，气派是十分尊严的，他端坐御座之上，居高临下，而臣下则要一路小跑至他的膝下，行三跪九叩大礼，俯首称臣，而唐玄宗这一次召见李白，这一切森严的礼仪全都免除，他亲自坐着步辇前来迎接。当李白到来时，他从步辇上下来，大步迎了上去，迎入大殿之后，又以镶嵌着各种名贵宝石的食案盛了各种珍馐佳肴来招待李白，大概是怕所上的一道汤太热，会烫着李白，唐玄宗竟然御手亲自以汤匙调羹，赐给李白，并对他说：“卿是一个普通读书人，可你的大名居然传到我的耳中，若不是你有着超凡的诗才，怎么能做到这一点?”接着又赐他一匹天马驹，宫中的宴会，鸾驾巡游都让李白陪侍左右。

一个普通的诗人，无官无职，能够得到皇帝的召见、赐宴，已是非常的礼遇了，而降辇步迎、御手调羹，更是旷古的隆恩。虽然李白这一次来长安，在仕途上并没有多大发展，最后还被客客气气地赶出了长安，但唐玄宗的这一次接见，却在李白心中留下了永不磨灭的印象，使他终身引以为豪，至死都念念不忘。

一个人活在世上有的时候为了名可以舍利，可以忘生。掌握这一点，对于处理人情关系至关重要，无往不利。只要抠到人的尊严这块“骨头”，他便会践性发作，正所谓“士为知已者死”，“女为悦己者容”。

有一次，齐威王和魏惠王一起到野外打猎。魏惠王问：“齐国有宝贝吗?”齐威王答道：“没有。”魏惠王听后得意地说：“我的国家虽小，尚且有直径一寸大的珍珠，光照车前车后十二辆车，这样的珠子共有十颗，难道凭齐国如此大国，竟没有宝贝?”

第62节：第七章：游刃职场的人际原则(2)

齐威王别有意味地回答道：“我用以确定宝贝之标准与您不同。我有个大臣叫檀，派他守南城，楚国人就不敢来犯，泗水流域的十二个诸侯都来朝拜我国。我有个大臣叫盼子，派他守高唐，赵国人就不敢东来黄河捕鱼。我有个官吏叫黔夫，派他守徐州，燕国人对着徐州的北门祭祀求福，赵国人对着徐州的西门祭祀求福，迁移而求从属齐国的有七千多户。我有个大臣叫种首，派他警备盗贼，做到了道不拾遗。这四个大臣，他们的光辉将光照千里，岂止十二辆车呢?”

这段话既是对魏惠王有力的回答，使他羞愧难言，同时更是对自己臣下的极好赞扬。正是通过诸如此类巧妙得当的赞扬，齐威王在笼络人心方面做得非常出色，使一大批诸如田忌、孙膑、淳于登等杰出人才心服口服，心甘情愿地为其效劳。于是，齐国大治，出现了“坐朝廷之上，四国朝之”的局面。

在现代的人际交往中，这种做法仍然值得提倡。因为人的社会性决定了人需要得到他人和社会的承认与肯定，而你发自肺腑，恰如其分地给予赞扬，是对别人热情的关注、诚挚的友爱、慷慨的给予和由衷的承认，必然会起到鼓励的作用和引发感激的心理效应，甚至他会把你当成知己，于是乎，出现类似“士为知己者死”的报效。我们中国人的尊严，常常就是面子问题，不给面子或没面子，经常会引起愤怒及冲突。许多人为了面子常做些“打肿脸充胖子”的事，结婚时往往一方面发布“一切从简”，一方面却倾家荡产地“敬治喜筵”，唯恐别人不知，更怕人家不来。因为这一切都与面子有关，心中尽管暗暗叫苦，脸上却要一团春风。

?批评也要讲究艺术

批评应就事论事，以不伤害他人自尊为前提，同时也要给他人一个台阶下，激烈的措辞只能使之心生怨恨，背离了你的根本目的。

批评是让人改正错误的方式，但是批评也要讲究艺术。恰当的批评会对对方敲响警钟，改正错误。反之，则会适得其反，弄巧成拙。在工作中，员工避免不了会犯错误，因此领导要想纠正错误、批评员工一定要注意场合，最好是在没有第三者在场的情况下进行，否则，再温和的批评也有可能会刺激受批评人的自尊，因为他会觉得在同事面前丢了面子。他或许以为你是有意让他出丑，或许认为你这个人不讲情面，不讲方法，没有涵养，甚至在心里责怨你动机不善。因为批评人不注意场合，带来这么多的副作用，受批评者心生怨恨，批评人、改变人的目的就很难达到。

如果万一必须在现场当众改变人、批评人，其态度措辞要特别谨慎。以不刺伤他人的自尊自我为前提，否则很难达到批评人、改变人的目的。

措辞要客观准确婉转，是说纠正别人、批评别人时，不能主观从事，不能夸大其词，不要生硬直露，更不要纠缠旧账。不恰当的措辞，可能激怒对方。比如："你必须听我的，改变那种做法，否则……"这种命令威吓很难使人心服口服，即使可能出于下级服从上级的原因，表面服从了你，他的心里一定怨恨你。命令威吓是最伤人自尊的。为什么不可以客观婉转一些呢："这种做法不符合上面的规定，会带来很多麻烦，我们看看怎样做才更好。"

许多可能是善意的批评，想帮助对方改变某些错误，但由于措辞不当，导致对方怨恨，甚至关系破裂，根本谈不上实现批评改变人的目的。善意但不讲究措辞的批评往往出现所谓"好心没好报"的后果。

在批评、纠正员工之前，先要停一下，想一想如何更客观、更准确、更婉转，更能达到目的。不要直率得让人觉得你粗俗简单、容易伤人。

保全他人面子的办法是给他人留下台阶。留下退路，让他人体面地退却。当对方已经明确表明某一态度和意见，而你要纠正他时，最好的办法是为他找一个安全合理的理由，这个理由不使他丢面子，又

可使他全面地改变自己的观点和态度。就事说事把责任推给模糊的第三者，使当事人有台阶可下，也是一个聪明的做法。

有一位顾客到某商店退换一件高级衬衫，她声明这件衣服没有动过，主要是她丈夫不喜欢。精明的营业员看到这件衬衫有污痕，知道这衣服是被穿过的，但顾客已声明“没动过”，于是营业员给她一个台阶让她全面地收回她的声明：

“你可能是没有动过，或许你不在家时，你家里哪个人动过它，你看这污迹是表明有人穿过的。我也经常遇到这样的事，买回家好好的衣服，第二天就被我丈夫搞脏了。”

第63节：第七章：游刃职场的人际原则(3)

周总理给人的印象总是和蔼可亲，但是同样也面临批评纠正别人错误的问题。通过下面的例子，我们可以看出周总理是如何批评纠正下属的过错的。

1971年“9?13”事件，林彪叛国摔死在蒙古温都尔罕。这一事件影响巨大，出于国家安全的考虑，此事对外绝对保密。当时，我驻蒙古大使馆官员察看现场后，派二秘孙某回国向周总理汇报。同机返回的还有中建公司的一位同志。周总理让符浩同志到机场去接。符浩把孙某接到招待所，而让中建的同志回家过夜，嘱咐他绝对保密。当晚周总理听符浩汇报情况。大家坐定，周总理问：“和他一起回来的还有谁?”符浩答还有中建公司的一位同志，已经回家。没等他说完，周总理的脸色一下子沉下来，双眉猛然一蹙，厉声打断他，问：“你当过兵吗?”周总理对符浩非常了解，知道他是行伍出身。这个突如其来的质问显然是言有所指。符浩一怔，顿时感到问题的严重，立即答道：“我马上把中建公司的那位同志找回来!”他半夜驱车把中建同志接到招待所，并报告了总理，总理这才长嘘了一口气。

周总理在上例中的批评采用了委婉暗示的方式，它包含着丰富的“潜台词”：“你当过兵吗?难道不知道保密的极端重要性吗?你不应该失去作一个兵的警惕性。”古人说：“引而不发，跃如也。”总理的这种批评方式就起了这种作用。他并不必把全部内容都说出来，对于一个长期共事，有着丰富经验的下级来说，只需要点到为止就够了，无须长篇大论开导批评，对方便会全部领会其中的深意，并马上纠正其错误。这种方式对于彼此较熟的下级来说，有响鼓不用重锤的妙处。

?额外的激励奖金不可少

领导送的红包具有很奇妙的作用，有时候领导在每个人的工资袋里都加了同样的钱，可是每个人都认为只有自己享受了特殊的奖励，结果下个月大家都很努力，争取下个月得到更多的奖金。要想使红包

真实地发挥刺激作用，需要领导有一颗公正的心，有一双雪亮的眼睛。

老板是整个公司的核心，因此必须具有别人所不及的洞察力，懂得适时地鼓励你的员工，这才是一个成功老板的明智之举。如果你的下属工作勤恳，十分卖力，长期默默地为你工作，使你的公司蒸蒸日上；如果你的下属经常给你提出一些合理化建议，使你深受启发；如果你的下属具有良好的表现、给公司带来收益、为公司做出贡献，那么你作为领导，千万不要吝啬自己的腰包，要不失时机地暗地里送一个红包。这会让所有的员工都感觉到，领导的眼睛是雪亮的，认为自己的努力不会白费，多流出一滴汗水就会多一份收获。

李辉是某一外企的职员，由于长时间处于繁重的工作压力下，不由的产生了厌职情绪。在工作中经常烦躁不安。有想换工作的想法。正当他苦苦挣扎时，老板把他叫到办公室，对他近期的工作进行了一番赞赏的肯定，然后给了他一个大红包。李辉手里拿着红包心情一下子就好多了，原来自己的努力没有白费，工作成绩受到了领导的认可。从此，李辉又怀着愉快的心情去上班了。

公司的员工各具特色，有勤奋而忠诚执着的人，他们始终能默默地工作，值得信任；有敢想、敢说、敢干、富有创新精神的人，但他们由于经常无所顾忌而得罪他人，人缘不好；也有喜欢“溜边”、“耍滑”、制造事端、夸夸其谈者。作为一个领导，你要深入了解下属，注意那些优秀的工作者，及时奖励他们的出色表现，也要关注和关心默默无闻的普通员工，肯定幕后英雄的功劳。在日常工作中，虽然大多数人并不在意自己付出了多少辛勤劳动，但他们确实在乎自己付出的努力是否得到承认。如果他们努力一番却无人所知，这会使他们感到不被认可，不公平，因而灰心丧气，当这种情形发生时，他们只得采取不再卖力或进行一些消极怠工的行动以示反抗。

每个人都希望自己所做的事被认可，希望自己点点滴滴的进步能够被人肯定，希望领导的目光能够投向每一个角落。大多数员工希望

贤明的领导应该像上帝一样，无所不知，无处不在。不仅看见战功显赫的功臣，也关注冲锋在前的士兵，还要认清干活偷懒，两面三刀，领导来了，就拼命表现，而领导一走，就耍滑偷懒的人。关注勤恳工作的员工，客观地鼓励和奖励他们，最容易激励他们做好日常工作，让领导放心。

第64节：第七章：游刃职场的人际原则(4)

事实证明，暗地里送红包是激发工作热情，鼓励员工拼命工作的好方法。它向员工表示，员工的工作表现在领导的心里是非常清楚的，员工表现得好，就会得到红包，得红包的员工，在感激之余会加倍努力。

外国公司大多实行送红包，老板认为谁工作积极，就在谁的工资袋里加钱或另给红包，然后发一张纸说明奖励的理由。奖励的理由是各种各样，有奖励个性特点的：如员工工作认真而勤奋，踏踏实实，热爱本职工作，有能力，富有创造精神等等；也有奖励工作业绩的：超额完成任务，本月无残次品，质量检查认真负责任等等。也可以根据一次、偶然的事情实施奖励，如：某员工提出一项合理化建议，检修工细心避免了一个小事故，某员工表现出了可谓爱公司如爱家的行为等等，不一而足。什么时候送红包，是灵活多样的，可以是临时的，也可以是定时的，每周、每月、季度和年终奖等都可以用暗奖，当然它不排斥明奖的作用。

红包里的钱，根据奖励的目的、奖励的对象特点及领导可以支配资金的数量灵活掌握，数量可多可少。一般说来，平时奖金数目要小一些；季度、年终奖金数目要大一些，偶然做的好事要少一些；好的工作作风，给公司带来巨大收益，红包里的数额可以大一些。

暗地里送一个红包，不会引起其他员工的不满。它对受奖人产生刺激，对其他人则不会产生刺激。它避免当众发奖容易产生嫉妒，造成混乱，好事变坏事。因为谁也不知道谁得了奖励，得了多少，所以，很少发生纠纷。每个人都干好工作，避免由于评奖浪费精力和搀杂人缘、不客观因素，影响正常的工作。

?和你的员工分享利益

作为老板，必须在经营管理决策上下工夫，不断提升自己经营的能力，而不应该在员工身上斤斤计较，百般克扣，这样做有悖天理。

老板要记住，学会利益分享，你将会获得巨大的成功!

美国500强之一、世界零售企业巨头沃尔玛有条成功的经验："和你的同事们分享利益，把他们当成合作伙伴看待。反过来他们也会将你当成他们的合伙人，大家齐心合作的效益将大大出乎你的意料。"

商场如战场，公司在激烈竞争中能够不断地发展壮大，财源滚滚而来，老板实在是功不可没。他们理应获得丰厚的回报，自己多得一些。然而，一个高明的老板，他不会把利益独吞，而是采取利益分享的策略激励员工。

利益与员工分享，这是市场经济条件下企业利益可取的分配原则，是对员工劳动价值的承认，让员工共享企业的发展成果，也是现代企业管理之要义。关心、爱护员工，尊重、理解员工，从一定意义上说，就是企业这个大家，要努力营造的良好环境，把每个员工都当作家庭一员对待，营造家的温馨，才能形成亲和力和向心力。反之，只顾企业利益，只顾自己多获利，只愿员工拼命多干活，却不让员工分享利益，那么这样的企业的发展是不会有什么前景的。

有些自以为聪明的老板，喜欢利益独吞。对于这样的人，相信他的员工不会不知道。对贪心的老板，公司员工自然不会为他卖力。如今在越来越高效化、高产化的社会生产中，老板能不能充分调动人才的工作热情和智慧，对公司的生存与发展是至关重要的。那种只让马儿跑，而不让马儿吃得饱的做法显然是行不通的。如果老板口口声声说："公司是个大家庭，你们要像爱自己的家一样爱它，公司的发展关系着你们的利益和前途，你们要好好干，公司发展了，大伙都有份儿!"而到了年终，老板好像忘了以前他所说过的话，做的是另一码事，赚钱是自己的，根本就没有员工的份。下属的心里想："我干活，你赚钱，我做得多么好，都没有我的份，给这样的老板卖命，犯不着呀。"有了这种心态的员工，做事就得过且过，抱着所谓"不求有功，但求无过"的心理应付了事。久而久之，能人变庸人，公司不被挤垮才怪呢!

更有面黑心也黑的老板，违背了厚黑学的基本原则，为了赚钱拼命压榨员工，让公司人员满负荷，甚至超负荷地工作，工作强度极高，薪水却极少，有的老板，为了超额利润而大幅度减员，于是人员由100人减至50人，生产量却由100件增为200件。久而久之，员工对你拼命地克扣和压榨非常反感，弄得公司怨声载道，能干的纷纷跳槽，走不了的背地里骂街。

第65节：第七章：游刃职场的人际原则(5)

有句话说得好，“得人心者，得天下；失人心者，失天下”。老板要想得人心应当忠实地实施利益分享的原则。利益分享这是当今时代的一条重要的用人原则，也是对员工的一种激励策略。平时给员工薪水适当高一些，对员工有劳有得，有功更有赏，随着公司收益的大幅度提高，员工也能从中受益更多。老板果真这样做了，公司怎么会留不住人才呢?员工有什么理由不好好工作呢?

天下没有白吃的午餐。不要以为，利益分享是老板在做让自己吃亏的傻事；不要以为，把好不容易赚来的钱，分给员工，老板的收入就会骤然减少。事实证明，善于与人分享的老板，并不会使他们失去什么，反而使他们得到的更多。慷慨地与下属分享劳动所得，分享成功收获，必然会得到更多的回报。老板有了慷慨的名声，员工们更加安心效力，人才就会不招自来，这还愁没钱可赚吗?

总而言之，聪明的老板目光远大，不会做鼠目寸光的事情，他们知道，独木不撑天，公司做大了，员工都有份儿。老板与员工分享利益，令员工感到受尊重，在工作中自会努力拼搏，这样你会得到意想不到的回报，那么何乐而不为!

?勿以善小而不为

激励员工的学问，博大精深，奥妙无穷，但无论怎样，领导必须以真诚、公正为出发点，使用一些灵活的策略，才能起到锦上添花的作用。

勿以善小而不为。领导不要以事物繁琐而无暇顾及为由，忽略了员工。你应该多花时间观察你的下属，接近他们，了解他们，尊重他们。了解他们的喜好、记住他们的名字、知悉他们的性格，甚至尊重他们的行为习惯，那么你就会在某一天，在他们的生日，在他们喜庆的日子，在他们烦恼时，在他们处境困难时，不失时机地送上一束鲜

花、一张贺卡、一条领带、一支笔和一杯热茶。有时也可以为他点上一首歌，献上祝福的话。

领导要想得人心，就要注意在点点滴滴的日常工作中，尊重公司的员工，真诚地关心他们，爱护他们，让他们时刻感受到领导的关怀。然而，由于领导公事繁忙，时间宝贵，与员工接触时间少，纵使有一颗充满爱的心，员工也无法知晓。作为领导不妨把慈爱之心表现出来，给下属来点小恩小惠。

要正确看待这一问题，不要以为这是微乎其微的小事，“人”事关“天”，这不是小事。一个颇有名气的大公司主管在谈他的经营秘诀时说，他要做的只有两种事：一是用好人，维护好人；二是把好关，堵漏洞。他的经验突出了他是管人的，而下属是做事的。

小恩小惠是一种变相的激励制度。因此不要以为来点小恩小惠，是平庸领导的惯用伎俩，你是有能力、有威望的领导，根本用不着来这套。可是，你敢保证让本公司员工在你和一个善于利用小恩小惠而笼络人心的平庸领导之间做选择，员工一定会选择你，拥护你吗?这可不见得。你的关心爱护是需要依附于某种行为才能体现出来，你把爱心锁在“黑匣子”里，怎么能够无时无刻地温暖员工的心呢?又怎么能够激励他们尽心尽力地为公司效力!

财务部主管结算了一下上个月部门的招待费，发现有一千多块没有用完。于是他就告诉了刘总经理。刘总经理没有把这笔款扣留用做下个月的流动资金，而是用这笔钱请手下员工大吃一顿。虽然只是一顿饭却大大增进了刘经理与员工的感情。员工们逢人便夸刘经理有人情味，工作起来也非常地卖力。

给下属来点小恩小惠可谓小兵立大功，你不要小瞧它的作用。它使下属感受到领导的关照，团队的温暖，更认识到自身的价值，自身的尊严，它激发员工，不断自我提升，积极主动地做好本职工作来回报领导的关爱。即使他的能力有限，或许工作未必有多大的成绩，但

被关爱的员工，做起事来始终是非常卖力的。可见领导由此而获得的收益可是不薄啊!

作为领导可千万不要吝啬，有时这些费用需要领导自己掏腰包，那么该花给员工的，你就得花费出去。作为老板，不应该在这种事情上斤斤计较。有些费用，如买杯饮料、赠送新年贺卡、当员工生病时送上一束鲜花和生日时送上祝贺蛋糕等费用，必须你自己付，如果你过于计较这些费用，并将这些费用转嫁到公司头上，员工们迟早会发现这一点，并认为你极不真诚。你的心思可就是白费了。因此，领导在钱的问题上作出一点牺牲是必要的，也是值得的。

第66节：第七章：游刃职场的人际原则(6)

?要怀有尊重员工的心态

对工作不力的下属施之以恩、怀之以柔是必要的，也被实践证明是比较有效的办法，但不是万能的。对他们的宽容、感化，不能演变成纵容过失和保护落后。领导应还有硬的一手，具体就是，建立竞争机制，有明确的岗位目标，严格考核，及时兑现奖惩，以制度的刚性矫正工作不力的惰性。

公司是一个团队，它离不开每一个人的努力。公司的业绩如何，往往取决于下属能力和积极性发挥的程度，因而领导都希望自己的下属能力强。但在现实中，许多领导痛感下属工作不力，要想改变这一状况，你就应当软硬兼施。

有些下属工作不力主要缘于领导不注意与他们沟通思想，不重用也不重视他们，以至他们灰心丧气，经常与领导顶牛。如果你注意营造一个“你是个优秀人才，我尊敬你，我尽力帮助你”的氛围，让下属明白你重视他的工作，重视他的存在，下属就容易受到激励，尽力完成领导所交办的任务。

常言道：人无完人。每一个领导者对于下属的艰辛、对于下属的心情都要有充分的理解。人非圣贤，每一个人都会有不足、缺点和错误，都会有困惑消沉的时候，都会有理智缺失的时候。作为领导，要慎重处理，以免伤害他们的自尊，令其感到尴尬不安。出现了这种情况，最好是私下与他们谈话，对他们表现好的一面加以赞扬。要舍得费心思、花口水，为受窘的员工说句解围的话，为沮丧的员工说句鼓励的话，为迷惘的员工说句点醒的话，为自卑的员工说句安慰的话，为苦痛的员工说句温馨的话，指出他们目前需要改进的地方，并帮助他们找出改进的办法。并实实在在地为他们解决一些实际问题。人心都是肉长的，你用心去体贴员工，他就会持有感恩报德、将功补过的心理，由不力变得力。员工就会真心实意地关心爱护企业。

成吉思汗率部横扫欧亚大陆，应该算是一个铁血将军了。但他爱护部众，要求其部将们关心部属的饥渴、疾苦，对不了解部属饥渴疾苦的，能力再强、本事再大也不委以重任。正由于成吉思汗能以宽容之心厚待部众，尊重部众的意愿，与部众同甘共苦，因此他能团结部众齐心协力去战胜敌人，夺取胜利。

用重视之心对待下属须注意两个问题：一是注意在单位同事面前赞扬不得力的下属的长处；二是注意在自己领导面前说明，正是这些下属的通力合作才使工作得以完成，这样做下属以后工作会更加卖命。

有一些下属自认为工作不得力，自身素质不高，又与领导相处不和睦，似乎在某领导手下永远没有出头之日，就自暴自弃。于是，领导有令他不行，有禁他不止，虽然没有正面冲突，但时常在暗地里与领导较劲，在工作中时常知道自己错了，或者明知这样做有不良后果，却抱着一种“反正我也不指望提拔，只要不犯大错，谁也拿我毫无办法”的想法，我行我素。对此，领导不应不闻不问，听之任之，而应该随时与这些下属沟通思想，用一颗真诚的心去感化他们，让他们全身心地投入工作。

将心比心，是老百姓常说的一句善解人意的话。因此，领导者在生活和工作中多一些将心比心的感悟，就会对员工多一些理解、尊重和宽容。用宽容的心去感化、凝聚员工，那他们所散发的力量就会排山倒海。

?亲贤臣远小人

从古至今，人们对小人的痛恨有增无减，领导应该从中看出一点道理。领导要防小人、近贤人，最重要的是要头脑清醒、心明眼亮，辨别出小人与贤人，这样就不会轻信小人，小人也就无法兴风作浪。但对小人又得敬而远之，不然也会反遭其乱。孔圣人讲：“小人近之则不逊，远之则怨。”

要想壮大自己的事业，对一个想成就大业的领导来说，首先要做的就是，寻找能够帮助你大展宏图的“贤臣”。历史上的一些贤臣忠心耿耿辅佐明主成就大业的故事不少，诸葛亮为刘备制定奇谋方略，荐贤举能，罗织人才，壮大刘备阵营就是一个极好的例证。

某单位的王雪、李艳和赵露及其他同事均在同一办公室，王雪和李艳业务能力较强，公司正准备从同事中提拔一位作为办公室主任接替即将退休的老主任，其中王雪和李艳比较有希望，而王雪与上层领导关系不错，李艳是老主任的红人，上层领导已经漏出口风，计划由王雪接任。此时却发生了一件意想不到的事情，传出王雪好像存在男女关系问题，是由赵露口中得知。事情的结果是李艳接替老主任，上层领导对赵露不满意，借故将其调离该办公室到一个效益较差的部门去工作了。

第67节：第七章：游刃职场的人际原则(7)

赵露就是办公室里兴风作浪，挑拨离间，陷害忠良的小人。这种人成事不足，败事有余，应当受到同事们的戒备和领导的批评。

领导要学会观人察质的本领，识别出身边的小人。小人兴风作浪，挑拨离间，陷害忠良，倒行逆施已成为千夫指。小人很厉害，以至在我国一直延续着农历正月里踩“小人”吃“小人”的习俗。“远小人，近贤臣”是领导应当遵循的用人准则，如果领导不分贤人与小人，而“亲小人，去贤臣”，不知要制造多少事端。小人成事不足，败事有余，领导要充分警惕，不可掉以轻心，否则到头来，领导自己必然要遭其暗算。那么，要想从下属中区分出贤人与小人，就得了解贤人与小人的各自特点。

贤人胸怀韬略，埋头干事，常常在危急关头挺身而出，在实绩考核中崭露头角；贤人忘我，一心为团队，不计报酬，不争名夺利，沽名钓誉；贤人襟怀坦荡，心地纯良，吃亏忍让，不会无端发难，素有“君子之心”；贤人对人多奉行中庸之道，不卑不亢，不偏不倚，坚韧沉默；贤人喜欢平淡，他们并不是不聪明，而是在聪明之外，加上“劲气内敛”，所以显得大智若愚，而聪明的人，容易“各执一端而自炫”。

小人则易生惹是非，常捕风捉影，说三道四，颠倒黑白，造谣惑众，歪曲事实真相；小人惯用骗术，曲意奉承，欺上瞒下，两面三刀，狐假虎威，讨好上级；挑拨离间，借机发难，暗箭伤人，使该亲近的人疏远，该疏远的人反而亲近，造成人际关系的扭曲；小人善多变，其绝招是眼观六路，耳听八方，为了私欲，随机应变，见风使舵，他们是地地道道的变色龙；拉帮结伙，常常收买人心，称兄道弟，为谋取私利而纠结成一帮势力，唯利是图是他的处事原则；诡计多端，陷害能人，常在冠冕堂皇的词句之下害人，小人很注意利用别人不可避免的短处和错误，借机发难，大做文章，故意夸大其辞，捏造事实，制造流言蜚语，借以打击别人，抬高自己；渔翁得利，唯恐

天下不乱，局势一乱，浑水摸鱼，从中渔利。特别是他眼见领导对能人不满意时，自然不会轻易放过机会，故意激化矛盾，使得主管疑神疑鬼，草木皆兵，无法专心做事。

作为领导者要具有明智的头脑和锐利的双眼，亲贤臣远小人，懂得用人、识人。不要因为一条臭鱼而腥了一锅汤。这样才能让公司健康有序地发展，从而创造更多的价值。

?要学会为下属喝彩

激励是指一切协助达到满足个人需要的欲望或动力，它包括过程、物质或态度。激励员工是指管理人员通过一些刺激、推动或方法，协助员工达到公司及个人的预期目标。

许多经理认为，称赞下属太多，下属可能因此变得骄傲自大，也会开始松懈，这是一种错误的观念，身为一位管理者，最重要的工作之一，就是成为一个为下属喝彩的领导人。这个意思是说，一个管理者必须是第一个注意下属优秀表现的人，并且称赞他们。

在公司里，无论他们是管理人员也好，还是一般人员也好，都希望自己的工作能被肯定。谁也不愿意自己辛辛苦苦地干了半天，却得不到领导的一点肯定。假如一个员工老是得不到肯定的话，那么他今后肯定会失去对工作的兴趣，失去对工作的主动性。领导如果了解员工这一心态的话，可以随时给员工必要的鼓励，达到激励士气、鼓舞人心的效果。

同样，当下属呈上的是最好的工作作品，而你却视而不见，这样很容易让下属感慨，觉得何必这么辛苦工作、何必要求自己做这么多、做这么完美。所以，工作品质就会因此而渐渐下降。慢慢地，他们的工作表现必定也会变差。毫无疑问，任何人都是需要激励的，需要被别人承认的。因此，当一个人费心机干完一件事后，你至少对他说句："嘿，干得不错。"

某公司，一个员工搞了一项发明，公司老总立刻对这个员工说："这是一个非常好的产品。"随后就投放了市场，很快就取得了很好的

效益。作为员工从精神上得到了很大的鼓励，而且满足了自己“自我实现”的需求。随后在颁奖大会上，公司老总除了为这位员工颁发了奖金和证书外，还给其父母、爱人、孩子买了不同的礼物，这位员工当场就感动得流下了眼泪。这位员工不仅得到了精神鼓励，而且还有物质奖励，可以设想他一定会为公司的发展而努力的。

第68节：第七章：游刃职场的人际原则(8)

对于员工，不论他们的想法多么少，他们建议多么微不足道，领导只要发现，就要给予适当的鼓励，即使是简单的一句“谢谢”，员工也能感到你对他的关心。听了这句话，员工的工作心态也会变得轻松多了。

通常情况下，领导对员工的要求大致如下：工作是否达到了目标，对事业有无贡献，是不是进步了，有没有造成损失。有些领导硬将这几点放在一块作为评价的标准，未能同时达到的就不加以奖励。但事实上，能同时达到这些标准的员工几乎没有。因此，作为领导应从鼓励员工的愿望出发，只要员工能达到其中的任何一项要求，就应当给予表扬奖励。

某公司经理，时常到各工作场所巡视。一旦发现工作出色，或者在动脑筋设计新方案的员工，就在全体员工集会时，当众加以赞扬。

数年后，这个公司的一位退休人员说：“几年前，我曾为公司设计出一种新产品，得到了经理的奖赏。当经理在开会提到这件事时，我很吃惊，也很感动，觉得死而无憾。多年来，默默为公司所做的努力，终于以这种形式被经理承认，我感到非常满足。而且，在退休欢送会时，经理又再度提起这件事，我禁不住流下眼泪。”

通过这个小小的事例，可以看出，员工努力工作在被承认后是何等地愉快，何等地激动。员工的努力工作如果能经常被赞赏的话，那么员工的心理就在很大程度上得到了满足。

人都有一种被渴望认可的心理。每一个员工都希望别人对自己的成功表示赞扬，达到自己的心理满足。作为领导要充分认识到这一点，这种方法不仅不用花费较大的心血和资金，还简单易行，起到的效果也比较理想。通过上面的例子可以看到，在激励员工时，一定要让员工心里产生满足感。让员工知道自己得到了承认，受到了尊重，

达到了自我实现的满足感。用这种激励同时也可以促使其他员工去努力工作。

?激励与约束并举

美国有句谚语："你可以将马拉到水边，但你不能强迫马饮水。"当你要寻找最有效的约束力时，请不要忘记林肯的话，试着用一滴蜜去赢得他的心，你能引导他走上你所期望的大道。

激励与约束如同一个磁铁的南极和北极。作为领导对激励和约束应当给予足够的重视，对激励与约束的驾驭能力在很大程度上决定或标志着领导的水平和艺术。最有效的约束能使被批评者为自己的某个缺失深感自责，并且毫不怨恨地重新按照领导的期望行事。这并不是什么更高明的批评，只是通过爱心予以激励，而这恰恰能带来最有效的约束。

有一个孩子，由于和同学打架出于一时的气愤，对他的同学说："我恨你!"他太生气了，于是边喊边跑，一直到山脚下，并对着山谷继续喊道："我恨你，我恨你，我恨你!"突然他听到了山谷回音"我恨你，我恨你，我恨你!"于是这个小孩害怕极了，扭头便往回跑，回到家里，他对母亲说："山谷里有个小孩说他恨我，我很害怕!"他的母亲又把他带回到山脚下，并要他喊："我爱你，我爱你。"这位孩子照做了，而这次他却发现：有一个可爱的小孩在山谷里说："我爱你，我爱你。"

这就是种瓜得瓜，种豆得豆。事情往往就是这样，你越严厉，对方便越敌对；而当你走向严厉的反面时却发现对方原来是如此善解人意。林肯曾经说过："一滴蜜要比一加仑的胆汁能捕到更多的苍蝇。"

有位叫保罗的人开了一家餐具制造厂，他为人和蔼，批评人的手段也很高明。一次，有位车间领导大卫喝醉了酒来上班，吐得到处都是。有人将他扶到外面的墙脚上让他醒酒，这时保罗正好从此处经过，便把他扶进自己的汽车送他回家，到家后他太太吓坏了。保罗再三向她保证什么事也没有。可是她说："你不知道，保罗先生根本不许

下属在工作时喝醉酒，大卫要失业了，这可怎么办?”保罗当时告诉她，大卫不会失业，他本人就是那位保罗先生。听了保罗的话，她差点昏倒。保罗告诉她，让她尽全力劝导大卫，同时也希望她在家里照顾好大卫，以便他在第二天早上能够照常上班。大卫第二天果真上班了，他酗酒的坏习惯也从此改过来了。不仅如此，在随后的一次劳资谈判中大卫站在保罗的一边，给了他有力的支持，他并且劝说工人们，像往常一样和气地签订了合同。

上面的例子告诉我们这样一个道理，你把自己最好的给予别人，就会从别人那里获得最好的，相反，你愈吝啬就愈一无所有。遗憾的是，这个道理被不少领导所遗忘。

第69节：第七章：游刃职场的人际原则(9)

有一位不讲情面、铁石心肠的经理。某天早上，他主持召开一次重要会议，有一位下属向他提出一项请求：他太太病了，现在必须送到医院，他是否可以不必参加下午的会议。这位下属并不是下午会议的主角。事实上，他上午已经做了报告。但这位经理却说：“你替她叫部计程车，会议在五点钟就可结束，你正好可以在探视病人的时间去看她。”

另一经理，在另一场合，他正在考虑一个并非绝对重要的出差旅行。这次出差并非不可以改期，也不是非要按对方的要求派人出差才能解决问题。这位经理虽然知道那位应该出差的下属非常渴望能参加三天后他儿子的毕业典礼，但还是坚持要他明天出差，否则就要解雇他。

以上提到的这两位经理，可谓严厉至极，他们全然不顾及下属的利益，长此以往，会使得他们渐渐失去对下属的影响力，甚至下属还会用其他的方式表现出自己的不满。像这样如此不体谅下属的难处是不可能实现对下属的有效管理，这样的领导形同虚设。

当然，不同的领导者有不同的管理办法，自己的思想，别人的行动是管理的精髓，而激励与约束并举就是管理目的的必要和重要手段，条条大路通罗马，只要领导者能够做出人性化的管理，切身为员工的利益着想，将心比心，员工也同样会为公司创造出更多的利润价值。

?宽容是力量的象征，切勿尊颜大怒

美国前总统里根有句名言：如果你要部属“向上”忠诚，你必须先“向下”忠诚。

俗话说：人上一百，形形色色。在你的下属中，可能有各种各样性格的人，各人的处世方式、工作能力都不相同。有幅对联写的好：

大肚能容，容天下难容之事。因此，作为上司，也应该如此，必须具有宽宏的度量。

成功的上司总是豁达大度，决不会因下属的礼貌不周或偶有冒犯而滥用权威。所以作为上司，应该有宽恕下属的大度，这样才更能赢得下属的拥戴。

有一次，柏林空军军官俱乐部举行盛宴招待有名的空战英雄乌戴特将军，一名年轻士兵被派去替将军斟酒。由于过于紧张，士兵竟将酒淋到将军那光秃秃的头上去了。顿时周围的人都怔住了，那闯祸的士兵则僵直地立正，准备接受将军的责罚。但是，将军没有拍案大怒，他用餐巾抹了抹头，不仅宽恕了士兵，还幽默地说："老弟，你以为这种疗法有效吗?"这样，全场的紧张气氛都被一扫而光。

还有一个例子：

我国北宋文学家石曼卿有一次游极宁寺，他的随从一时疏忽让马受惊，将他从马上摔了下来。人们都以为他一定要责骂他的马夫了，谁知他一边挥着身上的尘土，一边笑着对马夫说："亏得我是石学士，若是瓦学士，还不被你摔碎了!"

下属偶尔冒犯上司，往往事出意外，并非出于故意。如果你"尊颜大怒"，不仅让当事人下不了台，你自己也会给人留下没有涵养、蛮横粗野的印象；而大度地宽恕下属，则既可解除当事人的尴尬，更会增加下属对你的敬佩，融洽你们之间的关系。

宽容代表着一种淡泊明志的人生观。如果你能宽容地对待别人无意的伤害，你将得到最诚挚的祝福；如果你能宽容地对待下属小小的失误，你将赢来百倍的尊敬。学会了宽容，你看到的永远是风过群山花开满天的灿烂；学会了宽容，你的胸口不会再隐隐作痛，面对打击，不再耿耿于怀，面对诱惑，不再患得患失；学会宽容，那将是一种福气。

?与下属平等相处

真正有经验、有修养的上司，都能够平易近人，与下属平等相处，只有这样，才能赢得下属的真心拥护和爱戴，才能真正树立自己的威信。

掌握好平等地与下属相处之方法，也就掌握了公司快速成长的捷径。上司是公司的领导核心，是权力的拥有者，在有些场合，出于工作需要，确实可以强调自己的身份、地位，以利于充分发挥权力的职能作用。但是，作为上司，千万不能因为自己拥有一定的权力就处处高人一等，处处以严肃的面孔出现，给人以居高临下的感觉，这样你的下属就会觉得你面目可憎，从而不愿接近你，你也就难以与下属建立融洽的上下级关系。

有一次，拿破仑自得地对他的秘书说："布里昂，你也将永垂不朽了。"布里昂迷惑不解，拿破仑进一步说道："你不是我的秘书吗?"意思是说布里昂可以沾他的光而扬名于世。布里昂是一个很有自尊心的人，于是他反问道："请问亚历山大的秘书是谁?"拿破仑答不上来，而拿破仑不仅没有怪罪他，反而为他喝彩："问得好!"布里昂就巧妙地暗示了拿破仑：亚历山大名垂青史，但他的秘书却不为人所知，拿破仑也明白了自己的失言。

要想做一位真正有经验、有修养的上司，就要能够平易近人，与下属平等相处，只有这样，才能赢得下属的真心拥护和爱戴，才能真正树立自己的威信。要做到这一点，首先上司必须使用平民化的言行，对人随和、亲切，而不要自抬身价、故示尊严，使人觉得他高不可攀，仿佛一尊巍巍的塑像，这或许能使人敬畏，但却不能使人亲近，这样的上司便不能有融洽的人际关系，他自己的生活也会孤寂而没有生气。

一位税务局的局长平时进餐馆、逛市场，认识他的业主对他都毕恭毕敬，他对此也习以为常。一次他去医院看病，由于病人较多，他排了一个小时的队才走进医生的诊疗室，而医生竟看也没看他，指着桌前的一张椅子说："坐下。"税务局长从未受到这种"冷落"，觉得非

常恼火，便仍然站着提醒医生道：“我是税务局的局长。”医生总算抬头看了他一会儿，若有所悟地点点头：“噢，那么，请你坐两把椅子。”

上面讲的是一个幽默故事，很显然，看病时坐两把椅子并不比坐一把椅子舒服，或者显得更加高贵。其实，作为上司，在一般的场合中，不必要求那么大的尊严，如果把自己看做一个普通人，既不会遭受不必要的心理失落，同时也更能赢得他人的真心拥戴。

每个人都期望得到尊重，希望获得平等的与人交流的待遇。在责骂部属的时候，千万不可以用到“笨蛋”或“混蛋”这一类的字眼，因为这样的责骂，不但会伤害到部属的自尊心，还会让部属一辈子都记得这个侮辱。此外，骂人的时间也不可太长。尤其是当部属已经知道做错了，并且已有悔意时，即使不责骂也没有关系。

给人一棒子之后，别忘了再给个甜枣，不要一棒子把人拍死。严厉地指责完部属之后，别忘了适时地给予安慰。为了让挨了骂而沮丧万分的下属，有再重新冲刺的勇气，适时地安慰是很重要的。但是，安慰要得法，可别让对方以为你是因骂了人后悔才安慰他，这样可就会产生让对方看轻的反效果。所以，在斥责与安慰之间，必须保持一段适当的时间，这一段时间最好是在半天到一个礼拜之间。

第70节：第八章：经营关系就是经营事业(1)

第八章：经营关系就是经营事业——商场关系学第八章：经营关系就是经营事业——商场关系学

“愚者赚今天，智者赚明天。”商人的眼光决定着商人的未来。同样是商人，眼光不同，境界不同，结果也不同。经营事业就得经营关系，广结善缘、互相合作、和气生财，会让你在激烈的市场竞争中收放自如。这就是所谓再坏的时机也有人赚钱；再好的时机也有人破产；再坏的事业也有人成功；再好的事业也有人失败的道理。?广结善缘

俗话说：“小才不知有缘，不懂用缘；中才知道有缘，但不善用缘；只有大才，知缘而且善用缘。”

面对当今竞争日益激烈的社会，人们通常认为，商场如战场，竞争就是拼杀，互相吞并。然而李嘉诚先生却有着和平共处、百川汇流的豁达，遵循求同存异、共同发展之路的做事原则。广结善缘，共同发展，才是经商之道。

李嘉诚先生是香港十大富豪之首，美国《财富》杂志给他评估的身价是130亿美元，在2005年颁布的福布斯世界富豪排名榜中，名列第25位。李嘉诚先生的成功，除了靠勤劳和眼光锐利之外，与他以诚待人、以信待人，在稳健中求发展分不开。他14岁就到一家塑胶表带厂工作，并很快成为该厂的营业员。20岁时，工厂提升他为经理。但两年后，他用7000元的积蓄开设了自己的塑胶工厂，取名为长江塑胶厂。后来，他在为他的公司命名时，也叫长江。李嘉诚先生曾对“长江”这一名字的寓意做过这样的说明，他说：“如果你不要支流，你就不能汇流成河。”他希望这名字使他时常记着，经商需要许多朋友和同伴才会成功。因此，他在生意场上，非常注意与同行们和平共处，也会让一些利益给竞争对手。1985年，他决定以配售方式在伦敦出售“港灯”10%的股份，当时“港灯”快要公布年终报表，而且这一年“港灯”的

业绩出色。于是，李嘉诚派驻欧洲的代表马世民建议他延后出售，这样可以卖一个更好的价钱。李嘉诚先生没有同意。他对马世民说：“我们现在出售会给买家带来一些好处，将来再有配售时就会较为顺利。”

“求同存异，共同发展”不仅仅是处理好国与国之间政治关系的良方，也是处理好个人人际关系的妙药。在社会化分工越来越细的现代社会，恪守“物以类聚，人以群分”的陈旧观念的人会使自己陷入某种程度的孤立，与外界隔绝，没有办法实现长期有效的发展。

第71节：第八章：经营关系就是经营事业(2)

新光企业集团创办人吴火狮自幼能吃苦耐劳，白手起家，历经50年的勤勉自励，终至创业有成。综观他的一生，他的成功哲学除了“不断突破”之外，就是“广结善缘”四个字。吴火狮就是一位知缘而且善于用缘的大才。他常说：“人脚会带来肥水。”这句话最足以说明他的“惜缘”。他在商场纵横数十年，平常待人谦虚周到，极少树敌。他虽已是亿万富翁，但毫无娇贵之气，与各种各样的人都能打交道，并且相处融洽，所以他结交广泛，人缘非常好。由于人缘好，遇有机会，别人自然会鼎力相助，这是他成功之道。

当今最流行的一种自我介绍或自我吹嘘法就是把自己归属于某个圈子里。在社交场合你会发现，在大家彼此自我介绍时，听得最多的两个字就是“圈儿”。有的人说自己是在广告圈儿里混，有的说是在设计圈儿，有的在营销圈儿等如此种种，只要在某个职业后面加上两个字“圈儿”，就像自己已有了归属的栖息地，似乎有了些许成就感。而且如果你细心就会发现，有幸在“同圈”里的人之间，也要较圈外的校友之间亲热了许多，更有甚者根本不与圈外的人相接触，像是接触了之后，自己就不再是高雅的“圈内人士”了似的!

圈圈主义只会让你限制了自己的视野，有了一点成绩便自以为是、固步自封。“圈子”就像是阻碍你发散性思维的屏障，不但把人的思维给束缚住了，也把一个人的想像空间给人为地缩小了。很多人在做事的时候会因此而瞻前顾后。他会感到这样做有难处，那样做又不符合圈里的作风。而且，“圈子”还有一个最大的缺点，就是同一圈里的人经常互相吹捧，以至于有时都不知道自己的真正份量!

随着社会经济的不断发展，社会化大生产日渐成熟的今天，圈圈主义的弊端越来越显现出来。据说，波音747飞机的机身有几十万个零部件，而它们又是分别来自于世界各地上千个厂家，他们有的是制造汽车的，有的是制造橡胶的，甚至有的是制造啤酒瓶盖的。如果按照

“圈圈儿”划分，他们肯定很难是“志同道合”的朋友，但是一架波音747飞机的生产却使它们不得不紧密地联系在一起。

从古至今，“物以类聚，人以群分”这句话在中国至少流传了几千年之久。它为不同时代的人们提供了交朋择友的理论依据。然而随着社会的进步，今天这个观念显然已经跟不上时代的发展。现代社会讲求的是实效与利益，而要达到这两个目的，在社会化大生产分工越来越细的今天，在很大程度上就要借助一些圈儿外的力量，广结善缘了。

?互换人脉资源

当两个人交换一块钱时，每个人都只有一块钱；但当两个人交换人脉资源时，他们就可以都拥有更加丰富、完善的人脉关系网了。

每个人都有自己的人脉关系网。这种人脉关系网是通过自己在社交中的沟通而获得的。没有人可以限制你的人脉关系网的发展空间，唯有你自己可以决定，它可以无限大，也可以无限小，这要看你的努力程度了。

每个人的人脉关系网是不一样的，你的人脉关系网中的每一个节点，都能为你带来一条人脉的线。这就如同数学的乘方，以这条主线来建立你的人脉关系网，速度是十分惊人的!

假如你认识一个人，但你却不一定认识他的朋友，但那个人说：“下星期我们有个聚会，你来参加我们的聚会吧。”你到了那个聚会，你就会认识一些来自五湖四海的本不相交的人。带了圈内朋友来的人和没有带来的人的附加价值是不一样的。我们知道在人脉关系网中，朋友的介绍相当于信用担保，朋友要把你介绍给其他人时，就意味着朋友是为你做了担保。基于这一点，你可以请你的朋友多介绍一些他的朋友给你认识。就像我们做客户服务一样，如果你的新客户是一个很熟识的老客户介绍的，这位新客户一下子就会接受你或你的服务。

你会发现这样积累人脉资源的成本是最低的，你不需要花更多的时间去做自我介绍，也不需要花更多的时间去请客吃饭，这一切都可

以省下来了。

李维汉有一家自己的公司，在商界打混了很多年，也算是交友广泛。但是由于自己公司经营项目的限制，自己结交的都是一些和公司开发项目有关的人士。最近李维汉正为打通科技方面的人脉而发愁。因为公司新研发了一个项目，但有一环节却苦于没有人脉而不得不搁浅。正当发愁之际，王总给他打来电话，让他请广告界的一位老总来参加自己举办的宴会，原来王总公司要推出一个新的品牌，需要广告界的支持。在宴会中王总也给他介绍了几位科技方面的人士，对他的帮助简直是太大了。

第72节：第八章：经营关系就是经营事业(3)

要靠别人壮大自己的人脉关系网，首先必须有一个前提，我们与别人交换人脉资源如同做生意，也是一种平等交换。我们跟朋友之间之所以可以维持互动关系，是因为我们各自有可以提供给对方的东西，而且这种交换是不同价值的交换，是通过交换来弥补各自的需要的，而且这对双方都有意义的。

你有一个橘子，我也有一个橘子，如果彼此交换，还是各有一个橘子；但是，倘若你有一种思想，我有一种思想，而彼此交流这些思想，那么我们就各有两种思想；你有一个非常好的人脉关系网，我也有一个非常好的人脉关系网，如果我们互相交换，那么你就有两个人脉关系网，我也拥有两个人脉关系网。所以，多与别人交换人脉资源是扩展人脉资源最有效的方法。

?得了实惠又赚人情

为人乖巧伶俐，眼色行事谁都喜欢。而精明之人并不止于此，他们善于利用技巧，像一个高明的魔术师。

聪明的商人懂得把他人利益放在明处，将自己的实惠落在暗处，不但会达到自己的目的，而且可以获得对方的人情。

元末农民起义中，群雄割据，其中以朱元璋、陈友谅和张士诚较为强大。他们都想吃掉对方，称王称霸，因而互相攻打。

1366年5月，朱元璋受到陈友谅和张士诚联合一起对应天的两面夹攻。在双方正进行一场血战的险恶形势下，江北形势骤变。小明王韩林儿和刘福通派出的三支北伐军，遭到元军反击而惨败。小明王退兵安丰后，张士诚却派大将吕珍围攻安丰，情况十分危急。小明王多次派人向朱元璋征兵解围。这天，朱元璋召开军事会议，讨论派兵解困问题，会上议论纷纷，众将都反对派兵，连军师刘基也坚决不同意。朱元璋这次力排众议，对大家说：“我自有安排!”他毅然派兵去救安丰小明王。

朱元璋为什么愿冒此风险?狡猾奸诈的朱元璋自有他的鬼算盘。他认为安丰是应天的屏障，安丰失守，自己的应天就暴露在敌方攻击下，救安丰就是保应天；至于小明王，他在红巾军和劳苦群众中影响最大，有号召力，是一面旗帜。他朱元璋尊小明王为主，打他的龙凤旗号，一来是利用小明王影响，争取人心，二来敌方打击的矛头首先冲着小明王，是为了实现他今后的更大图谋。于是，他亲自率军北上，杀退吕珍，保住了安丰。小明王对他感激零涕。朱元璋乘胜回师，和陈友谅在鄱阳湖经过一场激战，陈友谅兵败身死。朱元璋获得大胜后，打着小明王的旗帜，又被封为吴国公。

安丰城后，朱元璋决心把小明王控制在自己手中。他先处处卖乖，把小明王迎到滁州，在滁州给小明王建造了巍峨的宫殿，安排了威武的銮驾仪仗、丰厚的食物和华丽的服饰，背地迅速安排亲信，对小明王实行封锁、隔离，甚至把侍奉小明王的宫中人员全部换上自己的部下。从此，小明王的一切，统统在朱元璋的掌握之中。后来，朱元璋又以借刀杀人之计杀了已无利用价值的小明王，而临死时，小明王还念念不忘朱元璋的大恩大德。朱元璋靠既得了江山又得人心。

人际关系存在着一个“成本”，用术则能降低成本或不用投入也可获得人心。可扮可怜博得同情；用廉价的称赞赚取高贵之物；赏个虚头衔鼓励干劲；对名人强者明贬实褒加深印象，都是极妙的得实惠又得人情之法。

南元百货大楼开始试营业。开业伊始，同时推出的三项举措，有新意，有声势。他们的创新，一是在让利促销方面，没有沿用人们习以为常的让利几折的做法，而是每天出售一种不赚一点利的商品，这让人感到既新奇而实在。二是在监督方面，设立南元联谊服务台，为顾客计量复核，主持公道，在比挂在墙上的顾客意见簿更为可信。三是服务，他们在礼貌待客、送货上门等方面，大大拓宽了服务范围，每天晚上派出免费特快班车，东西南北四个方向接送顾客，足见服务到家。三项举措，每一项单独推出，都会引起公众一定的反响。三项

举措同时推出，这便形成了强大的宣传声势，让顾客在购物、价格、安全、服务等方面，全方位地感受当“上帝”的滋味，这必然会在公众心中形成强大的冲激波和诱惑力，以致人人心动手痒，急于到南元百货大楼走一回。

企业开业，亟待提高知名度、美誉度。企业开业面对社会公众也和人际交往中初次接触一样，容易形成第一印象。这第一印象在人的大脑里先入为主，又往往成为人们认识对方的起点，并在一定程度上影响和制约着此后的交往。所以，企业在开业、试业中的公关活动就显得十分重要，企业应慎之又慎，拿出自己的高招。

第73节：第八章：经营关系就是经营事业(4)

商业领域中用实惠换取人情常会出奇制胜，以小换大。比如捐助、义卖、让利等等公益活动，表面上资助非盈利甚至“倒贴”的社会公益事业，“无私地”奉献出爱心，实际上所起的广告效应，会远远大于同等成本的“硬性”广告。并且，“硬”广告只是让人知道，而“软”广告却在出名的同时获得好感与支持。

?双赢才是硬道理

如果靠自己的力量难以实现梦想，就不妨大胆迈出合作的步伐。无论竞争还是合作，都是为了利润；竞争中的合作，是为了双赢。

在一项游戏中，总会出现赢者与输者。一方赢正是另一方输，根据正负相抵消的原理，游戏的总成绩永远为零。管理者也应该重视这种现象，要想在竞争中获得优势，就得懂得上面所列出的现象。要知道这种观念在社会的方方面面都普遍存在，也就说是胜利者的光荣往往是建立在失败者的辛酸和苦涩的基础之上的。

随着社会的不断发展，人类社会在经历了两次世界大战、经济高速增长、科技进步、全球一体化之后，这种观念正被“双赢”局面所取代。人们开始认识到对于胜与败的结局，不再是几家欢乐几家忧，取而代之的是通过有效的合作，双方皆大欢喜的双赢局面的出现。

但是要想做到双赢，要求各方有真诚合作的精神和勇气，在合作中不要耍小聪明，不要总想占别人的小便宜，要遵守游戏规则，否则，双赢的局面就不可能出现，最终吃亏的还是合作者自己。跨国公司战略合作联盟就是追求双赢的有效方式。这种联合是自发的、非强制的联合，各方仍旧保持着本公司经营管理的独立性和完全自主的经营权，彼此之间通过达成各种各样的协议，结合成一个松散的联合体。

1979年，美国福特汽车公司和日本马自达汽车公司结成战略合作联盟，这就是世界上最早的跨国公司战略合作联盟。

据估计，通过产品开发、采购、供应和其他活动全球化，合作联盟每年至少可以节省30亿美元的成本。更为重要的是战略合作联盟的形成使企业之间在产品开发、科学研究、生产制造、产品销售和售后服务等方面，充分利用宝贵资源以达到战略目标；在增加收益的同时减少风险。战略联盟具有协同性，能整合联盟中分散的公司资源，将其凝聚成一股力量。

敢于承担责任，分担风险，使企业能够把握伴有较大风险的机遇。与竞争对手结成联盟，可以把竞争对手限定到它的地盘上，避免双方投入大量资金展开两败俱伤的竞争。企业通过联盟可获得重要的市场情报，使营销领域向纵向或横向扩大，使自己与合作者能够进入单方难以渗透的市场，有助于业绩的增长。

由于许多联盟形式不含有稀释股权的投资，因而有助于保护股东的权益。一旦战略联盟管理有方，合作双方将比单方自行发展具有更强的战略灵活性，最终可以达到双赢。

随着技术发展的加速，各公司研究与开发资金日益紧缩，竞争对手之间可通过合作削减研究与开发成本，分摊风险并获得相互支持，进而将协作的范围从实验室扩展到试制和销售过程中。这将是利用较少资金保持技术优势的一个主要途径。

分工合作，才能达到预期的效果。随着技术变得日益复杂，在某些重大开发项目上，没有一家公司可以单独包揽所有事情。IBM、西门子和东芝这三家世界级电子公司做不到，甚至获得巨额利润的世界上最大的芯片制造商英特尔公司也做不到。

英国电脑公司ICL如果没有与富士通公司进行合作，就不可能开发新一代的主机系统；摩托罗拉如果没有东芝公司的分销能力，也不可能打入日本的半导体市场。

生物制药领域的葛兰素公司与史克公司联盟的重要原因，就是要达到新组建的葛兰素史克集团三年内每年节省研发成本10亿英镑的目

标，同时将在全球医药市场的份额提高到7?5%左右，从而实现企业资源一加一大于二的经济效果。

惠普和拥有世界激光打印机70%市场的佳能公司的合作也很成功。佳能负责将墨喷在纸上的“机械部分”，惠普管软件、微控制器、用户调查和市场管理。虽然佳能和惠普在低价喷墨打印机市场上竞争激烈，但其合作还是坚持了下来。

企业间的相互信任和企业间存在相互信任的利益基础，是竞争对手之间的协作前提。即如果合作研发不是出自根本需要，那么合作可能失败。因此，不信任也是致命的。因此有的公司甚至因为害怕竞争对手抄袭它的专有技术而拒绝申请专利，这种做法是不可取的。

第74节：第八章：经营关系就是经营事业(5)

?鹬蚌相争，渔翁得利

同行业的企业之间不应有冤家路窄之感，而应友善相处，豁然大度。这好比两位武德很高的拳师比武，一方面要分出高低胜负，另一方面又要互相学习和关心，胜者不傲，败者不馁，相互间切磋技艺，共同提高。

俗话说得好，和气生财。竞争对手在市场上应友善相处，豁然大度，切不可“暗箭”伤对手，也无须“同室操戈”。只有同心协力才能求共同发展。

宝葫芦牌热水器召开新闻发布会，并给贺信燃气热水器厂厂长发去请柬。贺信燃气热水器厂厂长张晓强手拿请柬，思考再三。去不去呢?请柬送来了，人家使出了外交手段。贺信燃气热水器厂是这一带燃气热水器生产企业的佼佼者，现在竞争对手堵到家门口，投石问路也好，投石示警也好，总之，要试探一下贺信燃气热水器厂的反应。应邀前往，必定要被邀请讲话，讲什么好呢?说“某某快速热水器总厂是热水器行业的老大哥企业，宝葫芦牌热水器质量好，价格低，大家都买吧。”那自己的产品卖给谁呢?说“某某快速热水器总厂的宝葫芦牌不如我们厂的贺信牌，且我们的产品维修方便。”于情于理皆不通。

张厂长考虑再三，还是去了。并且当着商家和新闻记者，郑重其事地为宝葫芦牌热水器唱了半个小时赞歌。结果宾主都满意。

在市场经济的竞争中，企业为了自己的生存发展，竭尽全力与对手竞争是正常的现象。但是，在竞争中一定要运用正当手段，也就是说，只能通过质量、价格、促销等方式进行正大光明的市场竞争，一决雄雌，切不可用鱼目混珠、造谣中伤、暗箭伤人等不正确手段损伤对手。

有的企业认为，竞争对手就相当于自己的敌手。在市场竞争中，谁都想胜不想败，这与军争中的诸方极其相似。说市场竞争的各企业

是敌对的，是因为它们在彼此竞争中带有以下性质：一是保密性。裴松之在《三国志?魏书》注解中指出：“兵，诡道也，军事未发，不厌其密。”竞争企业在一定阶段一定情况下，都有一定的保密性。二是侦探性。竞争企业间几乎都在彼此刺探情报，以制定战胜对方的策略。三是获利性。竞争诸方无一不想胜利，都想获取一定利润，让自己的产品占领市场。四是克“敌”性。假若市场不能全部容纳下所有竞争企业时，任何企业都想保存自己而“灭掉”对方。即使市场能容纳下竞争企业时，它们都想己强“敌”弱。

鹬蚌相争，渔翁得利。在对外贸易中，若“同室操戈”，往往使他人得利。在对外经济贸易中，同行若是不顾整体利益互相排挤，势必两败俱伤，使外商从中取利。我国前几年在外贸经营中，就曾出现过这类现象，同一种产品，不同的口岸，不同的厂家，为了赚取外汇，增加出口数量，竞相压低价格，结果使外商拣了便宜。

有一年苏联农业歉收，而美国农业丰收。于是，美国许多家粮食企业都在摩拳擦掌，准备大发横财，可是，苏联有关部门好似看透了美国方面的企图，稳坐钓鱼台，丝毫不露声色。

突然间，苏联商人出现在美国，分别向有关企业订购小麦，而美国每一家公司都认为是自己单独与苏联做生意，就迅速大量抛售。不到五个星期，苏联共向美国有关公司购买了1700万吨小麦，相当于美国一年粮食出口总量的45%。

起初，美国各公司之间都是独占生意，对其他公司严格保密，等到苏联购完小麦，各公司才发现上当受骗了，苏联不是与个别公司少量的购买，而是大数量的购买。这一次，美国各公司吃尽了以同行为冤家的苦头。

在社会经济大潮的簇拥下，市场形势是瞬息万变的，它就像一根平衡木，没准倒向哪一边。面对复杂多变的市场形势，一个有长远目标的企业家，在别人挤满热门的商道上，不必因为自己受创而怀恨在心。企业家应放长线钓大鱼，有自己独特的规划，不可以一时胜负论

英雄，更不可以一时失利而迁怒于竞争对手。这才是一个有远见的企业家应具备的风范。

?充分重视人际关系

拥有广泛的人际关系是一种十分重要的资源，人际关系就是人脉。它不仅是日常生活的润滑剂，也是事业成功的催化剂。独木难成林，没有朋友，没有良好的人际关系的人注定很难成功。

你常会遇到一些人，他们对你说让客户和合作伙伴成为盟友的努力最终是毫无价值的。请你不要被这些反面意见所阻挠或动摇，认为维持和巩固关系毫无用处，这种说法其实是无能的表现，纯粹是种托辞。说这话的人从不争取与人建立和谐的最佳关系，而且对其合作伙伴的特点和优点一无所知。归根结底，持此观点的人就是不受人欢迎的家伙，在他们看来，合作和交往中的举止有礼、和善可亲是毫无意义的。

第75节：第八章：经营关系就是经营事业(6)

某次会议中间休息时，几家公司的销售人员说起言谈举止对于赢得客户的重要性。其中的一位打断了同行们的话：“照我看，对客户们客气、跟他们套近乎是一点儿用也没有。反正我的客户们素质糟透了。我经常得在电话里冲他们吼叫，因为他们实在叫人生气。不过，到第二天我当然得向他们道个歉。”

这个例子说明，认为建立良好人际关系对经商毫无意义的人本身是个失败者，认为这种特别的努力没有用处的人本身就没有进行这种积极的尝试。

有些人不重视人际关系是因为缺乏远虑。他们只关心第二天结果如何，而不考虑如何从根本上提高自己获取成功的能力，以及如何能使自己长期地在有利的环境中工作。

有长远眼光的人，才会注意到人际关系的重要性。目光短浅的人必然会忽视“特殊关系”所能带给他们的好处。他们从未想到，与在急于求成的谈判中节节让步、提供低廉的报价相比，如果把这笔损失的差额早些投资在维持和巩固良好关系上，结果可能更为经济划算。他们没有认识到，虽然前者使他们更容易敲定眼前的一份合同，但后者却为他们奠定了基石，令他们在日后的更多份合同中，在价格上不必大举“割肉”。因此，与人交往合作的能力还包含了进行战略性的长远考虑和行动的能力。

面对市场，行业中价格战愈是硝烟弥漫，人际关系的作用和意义就愈重要。激烈的价格竞争通常会使客户举棋不定。所有供货商的条件几乎一致无二、难分上下。最终，你的客户所做的选择只能取决于双方关系的优劣程度。在很多时候，高质量的和谐关系免去你在价格战中亦步亦趋的辛苦。即使你必须为客户提供优惠的价格，也不会达到像你的竞争对手那般的“出血”程度。“特殊关系”会为你在谈判中留

有更大回旋余地。一位尊敬你、对你有好感的客户在价格谈判中也会公平对待你。他不会咄咄逼人，利用谈判机会显示他的生意手腕。

对他来说，重要的不光是价格，还有他跟你的交情。他看得到与你合作会给他带来哪些共同利益。他会给你机会用其他论据来说服他，例如：凭借你的产品质量和服务质量上的优势。当然，没有一种措施或方法能够“放之四海而皆准”。依靠人际关系当然不一定时时有效、事事有效。个别时候努力而不见效当然是可能出现的，但这只会是极少数。你只需记住，你可以凭借关系智商愉悦绝大多数的客户和合作伙伴，给绝大多数的人留下深刻而良好的印象，并赢得他们的友谊。这已是值得高兴的成绩了。因此，你在任何时候都不能放弃争取朋友和同盟的努力。

即使对方偶尔让你失望一回，比如说，谈判没有预期的成功，你也要坚持把他当“特殊人物”来对待。别只是在闲来无事或万事太平时才想起向他表示尊重，无论何时你都应敬重他、关照他。

人上一百，形形色色，你会不时碰到些“让人受不了”的人。他们态度生硬、毫无顾忌，说话从不顾及礼节，显然对文明体面的举止毫无概念。他们得寸进尺，只会惹人气恼，而你就算竭尽全力也无法改善相互间的关系。

这种人的负面影响糟糕透顶。他们会大大破坏你的情绪，就像一个吞噬你所有积极意念的“黑洞”。他们使你忘记你的工作和生活圈子中还有许多讨人喜欢的伙伴。请不要因几个害群之马的存在就心灰意冷。一般说来，如此举止的人毕竟寥寥无几。你应常记于心的不是个别人的狂妄自大、缺乏教养或肆无忌惮，而是大多数令人愉悦的、规矩友善的客户和伙伴。

?和气生财

坚持“和气生财”就能实现互利共赢。随着世界经济全球化的发展，早已形成了“你中有我，我中有你”的相互合作相互依存的市场经济关系格局。

和为贵、合则全，这是自然的法则，人与人之间更应该如此。圣贤的思想就是依据这些原则形成的，人与人的合作也是根据这些原则而建立起一种互相依存的关系。然而，人们在相互交往时常常走向它的反面。关系闹翻、翻脸不和时，合作的关系便破坏了，彼此都把对方视为仇敌，并把对方说得一无是处、一钱不值。

天下纷争大乱，和为贵的想法丢了，合则全的做法就成了累赘。强者称雄，各拉一班人马，各立一个旗号，道德标准不统一，是非曲直各执一端，各家学派也都以一孔之见而沾沾自喜，抨击对方。

第76节：第八章：经营关系就是经营事业(7)

例如说，耳能听、眼能看、嘴能吃、鼻子能闻、皮肤能感觉、手能灵巧地做事、脚可以至千里，都有各自独具的功能，不能彼此废弃，也不可相互代替，就像万空众技、各有长处，因而各有自己的用途。虽然如此，但都只是一技之长，不能全面。

独木不成林，人与人闹翻，否定他人，自己就会孤掌难鸣。所以，必须尽快另找合作者。强者称雄，天下纷争，社会的和谐平衡打破了，强者就是在削弱自己。所以，了解和为贵、合则全的人，争而不离，争而和合，因而强者更强，吵而更亲，心心相交，不打不相识，事业更繁荣。

和气生财，“和为贵”，商场上很忌讳结成仇敌、长期对抗。但是在某种利益的驱使下，商场上很容易争执不下，甚至争斗不休。或者因为一笔生意受到伤害，从而耿耿于怀。但是，无论如何，都没有反目成仇、结成死敌的必要。

在商界中流传着这样的一句话：“商场上没有永远的敌人，只有永远的朋友。”今天可能因为利益分配不均而争吵，或者为争一笔生意搞得两败俱伤；然而，说不定明天就携手，有可能共占市场，互相得利。

凡是有经验、有涵养的老板总是在谈判时面带微笑，永远摆出一副坦诚的样子，即使谈判不成，还是把手伸给对方，笑着说：“但愿下次合作愉快!”

因为，商场上树敌太多是经营的大忌，尤其是当仇家联合起来对付你，或在暗中算计你时，你纵有三头六臂，也难以应付。况且，做生意的主要精力应集中于如何开拓市场、如何调动资金、如何做广告宣传等方面，如果老是用在对别人如何暗算与报复，难免会顾此失彼。中国有句老话：生意不成仁义在。

广结人缘是事业成功的关键，也是创业者成功的重要因素之一。所谓八面玲珑，自然财源广进。但从商人的势利眼光看去，并非每一个人都值得花时间和精力去交结，连孔子也教人“无友不如己者”，但一般来说，创业者尽量不去得罪人，在无伤大雅、无大损失的情况之下，不妨处处与人为善、慷慨大方，但要花心思去栽培则不必。

每个人都有自己的想法，但是要记住商人的要义在于和气生财。市场竞争激烈，就看我们的商人各显其能，但绝对不可用“要道”征服市场。赚钱要走正道，要让我们的资本变得更洁白！

?防人之心不可无

人多当然好办事，三个臭皮匠，能顶一个诸葛亮。不过，在茫茫人海中要找寻到合适并且可靠的合伙人，并不是一件容易的事。如果选人不当，你做生意时就有可能被弄得鸡犬不宁。

在有些情况下，做生意如果准备采取合伙经营方式，那么一定要注意选好合伙人。因为一旦决定采取合伙方式，那么公司之内就会多一两个负责人。

一个好汉三个帮。寻找合伙人应本着“互补”的原则，即每一个合伙人不论是在专业知识上，还是在资金及个人性格方面，都应该有其长处和优点，若能够相互配合，管理上就可以进行合理的分工，不同专长的人各负其责，就可以进行有效的管理，从而提高公司的效率。当然，这里所说的“互补”必须是建立在可靠的基础之上。在创业伊始，没有可靠做基础的“互补”是毫无意义的。如果合伙人来历不明，身份和背景都令人怀疑，那你在合伙做生意时，就绝对要小心留意。

所谓“防人之心不可无”，虽说合伙人可能是你的朋友，但“利”字当头，谁能保证对方不会财迷心窍而中饱私囊，甚至为了自己的利益，而出卖公司的利益?如果某一不良合伙人是负责管理公司的财务，万一他把公司的银行户头结存通通提走，所有合伙人的血汗资本与赢利就会化为乌有。生意的运作骤然间搁浅了，公司能否生存下去也只好听天由命了。

有的人很有野心，不想长期与别人同分一杯羹。有朝一日准备另起炉灶，重打锣另开张，原有的客户就可能成为该不良合伙人新公司的主要财路。当这些基本客户被揽走之后，生意便难以继续维持下去，即使勉强能应付也可能一落千丈，再也无法恢复当初的“元气”了。

不良合伙人的手段是多种多样的。还有可能通过做假单、偷工减料、亏空公款、吃回扣等方式，干一些损公肥私的勾当。假如他只是个股资最小的合伙人，但在采取上述不良行动后，其利益所得很可能反而是所有合伙人中拿得最多的人。因此，与人合伙做生意，真可谓是步步惊险。所以，生意人开始最好是独自创业，如果不具备独自创业的条件，那么在寻找生意上的合作伙伴时，一定要格外用心。

第77节：第八章：经营关系就是经营事业(8)

常言道：在家靠父母，出门靠朋友，好朋友可能是你生意上最佳的合作伙伴。因为朋友之间本来已经有相当时间的认识和了解，对彼此的人格、个性、能力等都有相当的掌握。甚至相互之间可能合作做过不少的事。不过，在商场上出卖朋友的人也为数不少，也并不能对朋友合伙人丝毫不加提防。

行家经验丰富，是合作的好对象。过去生意上的同行，有时也可以联起手来做生意，由于大家均有一定的行业经验，出现欺诈、捣鬼的情况比较少见。

做事应抱着长远的眼光考虑。选好合伙人不仅是合伙做生意的第一步，在以后的合伙做生意当中，还要随时提防合伙人之间的内讧，即发生“窝里斗”。

中国历史上曾经轰轰烈烈的太平天国农民起义，当时在洪秀全的领导下，占据了大半个中国，势力强盛不可阻挡，令清廷举朝震惊。但是洪秀全在占据并定都南京后，完全丧失了当初的斗志，整天躲在“宫里”吃喝玩乐，手下的东王杨秀清和北王韦昌辉更是水火不相容，最后导致自相残杀、同室操戈，还逼走了翼王石达开，“天国”从此土崩瓦解。

上面的例子给我们的启示是：在合伙做生意时，每一个合伙人都有权而且应该在公平民主的情况下，充分发表自己的意见。不过人多嘴杂，有时难以形成统一的决策，即使勉强通过一个决议，也仅仅是一各个合伙人不同意见的折衷方案而已。当某位合伙人的提议被否决，其心里总会不那么舒服，各合伙人之间心怀鬼胎，彼此间的磨擦此起彼伏。最明显的是，假若合伙人之间所费的心思和精神不是用来琢磨赚钱，而是用以盯死某个合伙人，处处跟其他合伙人针锋相对，时加防范。各合伙人的主要精力整天花在“窝里斗”的内讧上，公司的生意就没有办法做下去。

俗话说："先小人，后君子"、"亲姐妹明算账"，合伙公司的存在，主要是建立在各合伙人的口头或书面协议上。为了日后合伙人之间减少不必要的纠纷与麻烦，合伙协议最好以白纸黑字的形式写好，并进行法律公证，如遇到业务、利润分配等问题上的重大分歧，合伙协议是唯一可以遵循的根本大法。

大家在一起就是一种缘分。合伙做生意就和谈恋爱一样，既不可能没有争执，也不会一帆风顺，更不会天天过年，只要各合伙人都时刻牢记要宽容对方、体谅对方，知道怎么样去修补彼此间的矛盾、怎样去弥补工作上的失误，这才是最重要的。再说，既然哥儿几个有缘在一起合作，总归是一种缘分，"和气生财"嘛，最好还是大家齐心协力赚大钱。

当然，天下没有不散的宴席。如果出现严重的分歧，各合伙人实在无法继续合作下去，那就好合好散，若是勉强维持合作关系，不仅对公司效益没有帮助，还可能加深甚至激化各合伙人之间的矛盾，到那时就会形成无法收拾的局面。

?恶性竞争，害人害己

生意场有这样一个恒常的规则：只要是有利可图的交易，你赚一百，别人赚一千，对于你来讲也是成功的。这个道理其实很简单，如果你不让别人赚一千，你自己连那一百也赚不到。

我们都是平凡的人，嫉妒之心，是人之常情，我们每个人都或多或少具有这种嫉妒之心，而生意人的嫉妒尤其严重，在生意人中间，经常存在一种敏感、微妙的情绪，人们表面上亲亲热热，假如你的生意经营得不怎么样，大家还可以相安无事，但是如果你比其他人强些，这些人就有可能在背后联手，把你搞垮。即使是你的朋友、合伙人，有时也会被这种嫉妒心理冲昏头脑。在日常的交谈中，"我知道某公司有麻烦"这类的话总是比"我听说某公司生意很旺"的话多得多，幸灾乐祸的话总比唱赞歌入耳。对于这些嫉妒，生意人要小心对待才好。

俗话说得好，防人之心不可无，害人之心不可有。当嫉妒进入竞争领域的时候会变得极其有害，其危险之处是它使我们只想到自己好，但这种好不是通过搞好自己的生意，而是通过搞垮我们的对手。老是希望别人倒霉的人，在做生意上一定不是个有进取心的人，很难取得更大的成功。别人垮掉了，除了满足了你自己的自私欲望外，实际上你没有得到任何收益。你不妨忘掉你的竞争对手是一个人，而把他当做一个统计数字吧，如营业利润、财富积累等，这是一个你要超越的数字。数字比人更具体、更简单，以数字为目标只会激起你的斗志，而不会滋长你的嫉妒。如果你不能在规模和分量上战胜他，那就在质量和用途上击败他吧，那也只是你所要超越的简单数字。故此，生意人要想维持一定幅度的价格和市场占有率，和竞争对手搏杀不是明智之举，反而应联合在一起，在价格、范围等方面达成一定的默契，才能共享其利，共存共荣，皆大欢喜。不争而争、不战而胜才是企业的至高境界。

第78节：第八章：经营关系就是经营事业(9)

赵襄主向王子期学习驾车的技术。学习期满，两人一起比赛驾车。赵襄主换了三次马，可每一次都落在后面。赵襄主不高兴地说："你既然教我驾车，为什么不把技术完全教给我呢？"王子期说："我已经把技术完全教给你了呀。"赵襄主问："既然如此，你我就应该不相上下。可是，为什么我总是比不过你呢？"王子期说："这是你的竞争意识造成的。在比赛的过程中，有时候你在我后面，有时候你在我前面，这很正常。但不正常的是，你的注意力不在如何驾车上，而是在竞争对手身上。当你在我前面时，你害怕我赶上你。当你在我后面时，你又害怕赶不上我。如此一来，你怎么能够专心致志地指挥马呢？"赵襄主懊恼地说："我的确有这样的恐惧，因为我害怕不能赢得比赛。难道，你要我放弃竞争意识吗？当我放弃竞争意识之后，怎么能够赢得比赛呢？"王子期说："比赛的目的不是为了竞争，而是对你能否专心致志的考验。当你专心驾车的时候，你的注意力在马身上。你会挑选最好的马，会给马提供最好的帮助。这时候，你的眼里只有马的奔跑，只在意自己能否让马跑得更快，你与马配合默契，甚至已经与马合二为一，这样就能够让你的驾车技术发挥到极致。"

这个故事说明，你可以超越别人，别人同样也可以超越你，恶性竞争是没有用处的。唯有能够不断超越自己的企业才能永葆活力，达至不战而胜。

如果绞尽脑汁相互拼杀，最后只能是两败俱伤。恶性竞争是一种愚钝的无聊游戏，真正有智慧的企业只关注自己的创造力。

曾有两间门对门的杂货店，店主为了招揽顾客，相互展开了一场压价大战，把自家商店的商品价格一降再降，斗到兴起，最后竟降到低于进货价格。结果自然是双双关门大吉，真正"停战"了。而顾客呢，开始时还挺踊跃的，经再三减价后，反而驻足不前，门庭日渐冷落。原来，连续的降价，反使顾客以为他们的商品是劣质冒牌货!

如果你在竞争中能做到以下几点，你的生意一定比对手兴旺。

（1）有钱大家赚。顾客在你的店或厂里没有买到想要的商品时，你能够把他介绍到自己的竞争对手那里去。

（2）助人就是助己。对手的经营发生危机时，你能向他伸出援助之手，不应该乘人之危，落井下石。

（3）做宣传广告时，抬高自己但不要故意贬低对手。

（4）互相学习，共同发展。同行前来参观时，热情接待，任其观看、询问。

（5）和竞争对手保持融洽的关系，经常上门探访，交流各种经营和商品讯息。

第79节：第九章：朋友多了路好走(1)

第九章：朋友多了路好走——交友关系学第九章：朋友多了路好走——交友关系学

人与人之间的交往需要良知的践行。鼓励自己的最好方法就是鼓励别人。爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。交往之道在于以心换心。要想赢得友谊和感情，就必须抱有付出的态度。?管理好你的朋友档案

交朋友固然不必勉强自己和对方，但不妨采取更有弹性的做法，不投缘的也不必“拒绝往来”，而把他们通通纳入你的“朋友档案”。

人的一生之中会结交很多朋友，这些朋友有的会成为你的至交，有的也会中断交往。交朋友固然不必勉强自己和对方，但不妨采取更有弹性的做法，不要把事情做得太绝，不投缘的也不必拒绝往来，而把他们通通存入你的朋友档案。

时间可以证明一切。用时间来看待朋友，这才是朋友间交往最正确的方式。所谓用“时间”来看待朋友，看朋友是否可靠要长时期来观察，而不在见面之初就对一个人的好坏下结论，因为太快下结论，会使你个人的好恶观念发生偏差，影响你们的交往。另外，人为了生存和利益，大部分都会戴着假面具。和你见面时便把假面具戴上，这是一种有意识的行为，这些假面具可能只为你而戴，而演的正是你喜欢的角色。如果你据此判断一个人的好坏，进而决定和他交往的程度，那就有可能有吃亏上当的情况发生。用“时间”来看人，就是在初次见面后，不管双方是“一见如故”还是“话不投机”，都要保留一些空间，而且不掺杂主观好恶的感情因素，然后冷静地观察对方的作为。

一般情况下，人不管怎么隐藏本性，终究要露出真面目的。因为戴面具是有意识的行为，久而久之自己也会觉得累，于是在不知不觉中会将假面具拿下来，就像前台演员，一到后台便把面具拿下来一样。假面具一拿下来，真性情就出现了，可是他绝对不会想到你在一

旁观察。用“时间”来看待你的朋友，一个个都会自然而然地露出真面目。你不必去揭下他的假面具，他自然会自己揭下来向你呈现真面目。所谓“路遥知马力，日久见人心”，就是指用“时间”来观察人的方法。

建立朋友档案的方法很多。有人用电脑建立朋友档案，有人用笔记簿、名片簿，这些方法各有长处，不管用什么方法，须请大家记住：每个朋友都不可放弃。每个朋友的名字底下要有一定的资料，对他们的专长和爱好有所记录。他们的住所、工作有变动时，也应在你的资料上修正，以免有需要时找不到人，而要得到这些变动情形，则有赖于你平时和他们的联系。建立的档案簿必须要非常详细，这样求朋友帮忙时会更切中要害。

朋友档案的建立其实很简单，只要你是一个细心的人，就会很容易办到。首先，把你在学校时的同学资料整理出来，并做成记录。毕业数年后，你的同学会分散在各种不同的行业，有的可能成为其中佼佼者。当你需要时，凭着同学的关系，相信他们会给你某种程度的帮忙。这种同学关系，还可从大学向下延伸到高中、初中、小学。如能详细掌握，这将是一笔相当大的资源。当然，要建立起这些同学关系档案，你必须时常参加同学会，并且随时注意同学动态。

善用朋友档案就是善用你的人脉资源。同学和朋友的资料是最不可疏忽的，你还可以记下他们的生日。如果你不嫌麻烦，在他们生日时写上一张生日贺卡，或请吃个便饭，保证你们的关系突飞猛进，这些关系如果能妥善维持，就算他们一时帮不上你的忙，也会介绍他们的朋友来助你一臂之力。

朋友不分三六九等。在档案簿上记下的不一定要是最相熟的朋友，原因在于相熟的朋友都会时时想起，而那些有一面或几面之缘的人应该是记录的对象。那些在应酬场合认识，只交换名片，谈不上交情的“朋友”。这种“朋友”各种行业各种阶层都会有。你不可把这些名片丢掉，应该在名片中尽量记下这些人的特征，以备再见面时能“一眼

认出”。但有一点，名片带回家，要依姓氏或专长、行业分类保存下来。你不必刻意去结交他们，但可以借机在电话里向他们请教一两个专业问题，话里自然要提一下你们碰面的场合，以唤起他对你的印象。有过“请教”的历史，他对你的印象也会深刻些。当然，不可能指望这种“朋友”帮你什么大忙，因为你们没有进一步的交情，但帮小忙，为你解决一些小问题应该不会有太大的问题。

?闲时联络急时用

“千金易得，朋友难寻”。真正的朋友不是从我们出生时就在我们身边的，朋友需要我们用心去寻找。当你付出了真心的爱与关怀的时候，相信就会有相同的有心人走入你的视线。

现在的社会是一个以信息为主的社会，不与人交流沟通就会闭关锁国，孤芳自赏。纵使有超人的能耐，也有苦于不能施展才华，为他人解忧的时候。要知道和别人有“交情”，才有可能得人赏识，平日常联络感情，远胜急时抱佛脚。打一个电话，带上几句问候，是给朋友最好的礼物，是一种会做人的表现。让联系取代淡漠，别忘了，有的人需要你的帮助!

有一个刚去美国的人，详细叙述了她在那里的生活情况。她在那儿，没有什么社交生活，难得去看看朋友，可能是因为她初到异境，认识的朋友不多，但后来听说，其他的人也一样。她每星期工作五天，星期六和礼拜天都去了郊外，这是一种家庭式的生活。就是说，要去郊外，就跟自己的家人去。她不能利用假期去探望朋友，因为一到假期，谁都不在家，除非朋友患病在床。也不可能利用下班后的时间去看朋友，因为交通太挤。但她常常和朋友通电话，这是她唯一可以列入应酬朋友的方法，她无事也打电话，哪怕是寒暄几句，或者讲些无关紧要的事。但有起事情来，朋友会立刻聚在一起的，哪怕是很棘手的问题，在美国的朋友也会尽心尽力地去帮她。

看了上面的叙述，给人最大的感想是，她懂得无事之时打电话找朋友，所以一有事时，朋友马上就来帮忙。

在现代繁忙的工作生活中，有事之时找朋友，人皆有之，无事之时找朋友，变得越来越少。也许你会有这样的经验：当你面临一种困难，你认为某人可以帮你解决，你本想马上找他，但你后来想一想，过去有许多时候，本来应该去看他的，结果你都没有去，现在有求于人就去找他，会不会太唐突了，甚至因为太唐突而遭到他的拒绝。在这种情形之下，你不免有些后悔“闲时不烧香”了。

有一本书写得非常好。它教导那些有心在仕途上有所作为的人，必须起码搜集20个将来最有可能做总理的人的资料，并把它背得烂熟，然后有规律地，按时去拜访这些人，和他们保持较好的关系，这样，当这些人之中的任何一个当起总理来，自然就容易记起你来，大有可能请你担任一个部长的职位了。也许你会认为这种手段看起来不大高明，但是非常合乎现实的。

第80节：第九章：朋友多了路好走(2)

一本政治家的回忆录中提到：一位被委任组阁的人受命伊始，心情很是焦虑。因为一个政府的内阁起码有七八名阁员，如何去物色这么多的人去适合自己?这的确是一件难事，因为被选的人除了有适当的才能、经验之外，最要紧的一点，就是“和自己有些交情”。

事态的发展都是双面性的。要和别人有交情才容易得人赏识，不然的话，任你有登天本事，别人也很少会知道。现代人生活忙忙碌碌，没有时间进行过多的应酬，日子一长，许多原本牢靠的关系就会变得松懈，朋友之间逐渐互相淡漠。这是很可惜的。万望大家珍惜人与人之间宝贵的缘分，即使再忙，也别忘了沟通感情。否则，“急时抱佛脚”，关键时刻找人帮忙不免会后悔。

?小心友情的突然升温

君子之交淡若水，小人之交甘若醴；君子淡以亲，小人甘以绝。

“君子之交淡如水，小人之交甘若醴；君子淡以亲，小人甘以绝”，碰到突然升高热度的友情，只有冷静对待，保持距离，才不会被烫着。

如果你和某人只是普通朋友，谈不上交情；如果你和某人曾是好友，但有一段时间未联络，感情已经淡了。如果这样的人突然对你热情起来，那么你应该有所警觉，因为这种行为表示他可能对你有所企图。之所以用“可能”这两个字，是为了对这样的行为保持一份客观，避免以小人之心度君子之腹，误解对方的好意。因为人是有感情的动物，他有可能在一夜之间，因为你的言行而对你产生无法抑制的好感，就像男女互相吸引那样。不过这种情形不会太多，而你也要尽量避免这种联想，碰到突然升高热度的友情，只有冷静待之，保持距离，才不会被烫到。

近代知名学者王国维博闻强记，智力过人，在甲骨文研究上卓有成绩，得到了罗振玉的赏识，两人结为朋友，后来又成了儿女亲家。

王家贫困，罗经常在经济上接济王国维，但目的却是把王国维当做赚钱的机器。罗振玉因为有钱，大量收进甲骨，由王国维来考释，发表文章的署名都是用罗振玉的名字。最后，由于经济上有困难，使王国维这样不可多得的才子在壮年便投湖自尽。

要分析这种“友情”是否含有“企图”并不难，首先是看看自己目前的状况，是否握有资源，例如有权有势?如果是，那么这个人有可能对你有企图，想通过你得到一些好处；如果你无权也无势，但是有钱，那么这个人也有可能会向你借钱，甚至骗钱；如果你无权无势又无钱，没什么好让别人求的，那么这突然升高热度的友情基本上没有危险——但也有可能“项庄舞剑，意在沛公”是想利用你这个人来帮他做些事，例如有些人就被骗去当劳力；或是重点在你的亲戚、朋友、家人，而你只是他过河的踏脚石。

从自己本身的状况检查这突然升高热度的友情真的没有“危险”之后，你的态度仍要有所保留，因为这只是你的主观认定，并不一定正确，所以面对这突然升高热度的友情，你要做到以下几点：

1?不推不迎，收放自如

“不推”是不回绝对方的“好意”，就算你已经看出对方的企图也不要立即回绝，否则很可能立即得罪一个人；但也不可迫不及待似的迎上去，因为这会让你抽身不得，抽了身又得罪对方，把自己变得很被动。不推不迎就好比男女谈恋爱，回应得太热烈，有时会让自己迷失，若突然斩断“情丝”，则会惹恼对方。

2?冷眼以观

“冷眼”是指不动情，因为一动情就会失去判断的准确性，此时不如冷静地观看他到底在玩什么把戏，并且做好防御，避免措手不及。一般来说，对方若对你有所图，都会在一段时间之后就“图穷匕现”，显现他的真目的，他不会跟你长时间耗下去的。

3?投桃报李

对这种友情，你要“礼尚往来”，他请你吃饭，你送他礼物；他帮你忙，你也要有所回报，否则他若真的对你有所图，你会“吃人嘴软，拿人手短”，被他牢牢地控制住。想要临事脱逃，恐怕没那么容易。

“害人之心不可有，防人之心不可无”。因此，对突然升温的友情要注意。好朋友贵在交心，深厚的友谊无需靠丰盛的宴席作为铺垫。为共同的事业、共同的目标一起奋斗的伙伴，彼此之间有着共同的追求，会对彼此有着深深的理解。

?死要面子，只能压垮自己

《论语》上说：“惠则足以使人。”意思是说，给人恩惠，就足以使唤人了。所以，对朋友的小恩小惠、大恩大惠要慎重。

第81节：第九章：朋友多了路好走(3)

在复杂的社会人际关系中，“面子”的含义不一而足。你敬我一尺，我还你一丈，人情就是面子。一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮，关系就是面子。中国人的面子害死人，有的人就爱打肿脸充胖子，自认自己能力强，朋友一求，马上一拍胸脯，包在我身上。哪怕是明知出于自己能力之外，但一句“咱俩什么交情，这点面子你能不给”，便杀头成仁，舍身取义。四处奔走，求爷爷、告奶奶，事一办成，人也轻松大半。但若到头来办不成，误了朋友事，又害了自己的名。能不接受的尽量不接受，但“吃了人家的嘴软，拿了人家的手短”。这一短，若想再长起来，就必须替朋友办事。

现代人的生活离不开社交活动，这些形形色色的活动必定会涉及到人情，而人情债是一笔世界上最难偿还的债，人活一世不欠人情，那是不可能的。所以如果欠了人情，就要留点神，最起码要给自己留点后路，别让人情成为你做事的负担。

礼尚往来，朋友之间你来我往，提点礼物，都挺正常，不在上述之列。带有明显功利目的的朋友，是可以看得出来的，现代人与古人不同。现代人的生活速度已提高许多，请朋友办事的速度也大大加快。假如一个并不经常来往的朋友却在一天忽然登门，你可千万别奇怪。或者常见面的好友，带的礼物超乎平时的贵重，你也要有所防范。

中国人好面子，带来的东西你不收，他觉得是你不给面子，瞧不起他，你再让他带回去，那就更是有损尊严了，所以，你也不能太驳人家的面子，盛情难却时，你大可以暂时收下，但你必须将这个人情想办法送出去。你要去回访他，带着差不多的东西，两下扯平，也不会伤了和气。这没什么不好意思的。

朋友请你办事就会请你吃饭，把东西送到门，你不能不给面子，但是吃饭总得预约，这就让你有许多理由去推脱掉，但脑袋要转得快

些，推辞讲得委婉些。脑袋转得快些，知道对方是谁，要弄清关系，搞清朋友圈，然后，再想想该接受还是推掉。

若要想避免情债，就要量力而行，切不可打肿脸充胖子。自己最应该了解自己的能力，能吃几碗饭，能干多少事。

三国时的蒋干就是这么一个人。他自以为了不起，认为自己的口才可以同春秋战国联横、合纵的雄辩天才相比。他向曹操自荐，他可以去说服周瑜投降曹操，而且信心十足，青衣小帽，再加一个书童，一叶扁舟就去见周瑜。周瑜也不是白吃干饭的。年纪轻轻便能统帅百万军队，不是一个同窗的说客就可以动摇的。他来至周瑜的兵营，连三句半都没说上，被周瑜玩得团团转，最后走得也不正大光明，带回的密信让曹操上了当，损失二员大将。

人要有自知之明，所以，哪怕是帮最好最铁的朋友办事，也要量力而行，千万别逞强，说不定你还会适得其反，将事情搞砸。办不成的事，要老实地说，没什么不好意思的。蒋干就是太自不量力，事没办好不说，居然还上了人家的当。办不了的事就是办不了，朋友之所以来找你，就因为他也办不成，别为你帮不上别人的忙而不好受，与其搞砸了一件事，还不如让他另请高明。

?有人情味的人才能获得人情效应

获得人情,这种特意的行为是人际交往中的一种策略,也是社会文化现象的浓缩。

“有事有人，无事无人”是生活中许多人常抱的态度，把朋友当作受伤后的拐杖，复原后就扔掉。此类人大多会被抛弃，没人愿意再给他帮忙。

只有懂人情味的人，才能获得“人情效应”这一微妙的人情关系的。比如说，给人帮助不能过于“挑明”，以免伤人自尊；帮助人不可过多，否则会成为对方的负担，双方再难维持关系。这种人只会用“互相利用，互相抛弃，彼此心照不宣”来推挡，而不去深思人情世故的奥秘之处，所以无法达到人情操纵自如的境界。

周恩来在人际交往中就很有人情味。长征途中，当时任民运部部长兼政委的杨立三，坚持亲自给重病的周恩来抬担架，他和同志们在饥寒交加中，抬着周恩来走出沼泽泥潭的草地后就累病了。19年后，杨立三去世，身为政务院总理的周恩来，坚持要亲自给他抬棺送葬。

1937年6月，周恩来在峡山遇险，护卫他的十多名警卫战士光荣牺牲。事后，周恩来和另外三个虎口脱险的同志合影留念，周恩来在照片背后写上“峻山遇险，仅余四人”。这张照片一直珍藏在他贴身的衬衣口袋里，直至病逝才被人发现。

第82节：第九章：朋友多了路好走(4)

“滴水之恩，当涌泉相报”。这就是周恩来的人格魅力。难怪在举行遗体告别仪式时，围绕安卧在鲜花丛中的周恩来的遗体，群众的泪水把地毯洒湿了一地。难怪会出现十里长街送总理，长夜无言，天地同悲的动人一幕。

要让人觉得有人情味，获得人情效应，应注意以下几点：

1?同舟共济、同甘共苦

人们在一起共事时，大家同舟共济，共同的命运把彼此联在了一起，只要采取合作态度，互相支持、互相帮助、互相关照，是最容易产生感情认同的。特别是在困难环境中，彼此相依为命、共渡难关、情谊深厚，可能终生难忘，交情将更为牢固。比如，当年不少知识青年从城里到乡下插队，几年中大家一个锅里吃、一个炕上睡，哪一个人受了欺负，大家一起为他鸣不平，如此心心相印的共同言行，必然转化为深厚的感情，铭刻在各自的记忆中，不管日后分散山南海北，做了什么工作，但谁也不会忘记这段交情。

共事时间长固然可以形成深厚的交情，有时相处时间并不长，但只要同心协力，相互支持、彼此关照，能引起对方的好感，同样可以建立难忘的交情。

有这样两个人，他们在同一个单位上班，但是一个在策划部，一个在宣传部，平时并没有什么交往。有一次参加野营训练，他们俩人被分到了一个组成为小组成员。训练营每天走百里路，训练路上，他们互相帮助，同心协力，克服野营训练的种种困难，脚上打了泡，每到一地，互相帮助对方挑泡，买了吃的一起分享。就这样，十天后行程千里，圆满完成了野营训练，两个人也结下了深厚的友谊。后来，其中的一位跳槽到外地的公司上班了。几年后，那位跳槽的同事还特意去看看曾经与自己同甘共苦的朋友。俩人见面，忆起当年一起野营

训练，分吃一只苹果，一起追野兔子的情形，还是那么的高兴。你看，十天的交情，记了一辈子。

2?趣味相投是交往的桥梁

朋友好交，知音难寻。因为有共同的爱好、兴趣，才可能成为彼此交情的纽带。比如，都爱下棋，在路边棋场相识，相互成了棋友；都爱垂钓，在湖边相遇成了钓友……这样共同的东西把彼此召唤到一起，在共同切磋中，便结下了友情。

某小区的外面有一条清幽的小路，早晨常有人到这里跑步锻炼。老李和老姜都有跑步的习惯，每天跑步之后在这里相遇，然后一起散步，边走边聊天，由一般的寒暄到互相了解。两个人都有共同的爱好，都很喜欢书法和绘画，因此少不了交流体会看法，彼此虽没有物质的交往，只是一种信息和思想观点的交流，但依然有很强的吸引力，都觉得受益匪浅。时间长了，共同语言越来越多，形成了习惯，不管春夏秋冬，不约而同准时到这里会合。后来，老李调到上海还经常打电话来问候老姜，俩人保持着密切的联系。

3?不要做一锤子买卖

在求朋友办事时，有许多人存在这样的心态，对方帮自己办事，如果办成了，理所当然地要感谢对方，如果事情没有办成，就认为不必感谢对方了，甚至埋怨对方。其实，这种心态是不对的。对方即使没有帮你把事情办好，可能是由于某些客观的原因，但他可能尽了自己的最大努力。

交友办事，不管对方是不是把事情办成了，都要感激帮你办事的人。在现实生活中，求人办事并不是“一锤子”买卖，这次由于某些原因对方没能把事情办成，可能下次有机会可以帮你把其他的事情办好。如果你认为对方反正没把事办好，用不着去感谢对方。好像无功不受禄，不值得去感谢，这样，对方可能认为你没有人情味，以后可能不会再帮你忙了。

?巧妙避开与朋友交往的误区

每个人都希望拥有自己的一片小天地，朋友之间过于随便，就容易侵入这片禁区，从而引起隔阂冲突。

人际关系的密度并不是越高越好，“距离产生美”不要时时刻刻把自己的透明度设置为百分之百。要懂得运用距离效应。许多人交友都会涉入一种误区。他们认为好朋友之间无须讲究客套。好朋友彼此熟悉了解，亲密信赖，如兄如弟，财物不分，有福共享，讲究客套太拘束也太外道了。

有节制有理智的交往才是正确的交友态度，朋友之间不能毫无顾忌。正如安全的地方，人的思想总是松弛一样，在与好友交往时他们没有意识到，朋友关系的存续是以相互尊重为前提的，容不得半点强求、干涉和控制。朋友之间再熟悉、再亲密，也不能随便过头，不讲客套，这样，默契和平衡将被打破，友好关系将不复存在。因此，对好朋友也要客气有礼，可以不强调自己的“面子”，但不可以不给朋友面子。

第83节：第九章：朋友多了路好走(5)

因此朋友相处也要有个分寸，掌握好彼此交往的度。放肆无礼，最容易伤害朋友，其表现有如下种种，不可不小心约束：

1?过度表现，出言不慎，挫伤朋友的自尊心

也许你与朋友之间无话不谈，十分投机。也许你的才学、相貌、家庭、前途等等令人羡慕，高出你朋友一头，这使你不分场合，尤其与朋友在一起时，会大露锋芒，表现自己，言谈之中会流露出一种优越感，这样会使朋友感到你在居高临下对他说话，在有意炫耀抬高自己，他的自尊心受到挫伤，不由产生敬而远之的意念。所以，在与朋友交往时，要控制情绪，保持理智平衡，态度谦逊，虚怀若谷，把自己放在与人平等的地位，注意时时想到对方的存在。

2?彼此不分，误闯禁区，使朋友对你产生防范心理

朋友之间最不注意的是对对方物品处理不慎，常以为“朋友间何分彼此”，对朋友之物，不经许可便擅自拿用，不加爱惜，有时迟还或不还，一次两次碍于情面，对方不好意思指责，久而久之会使朋友认为你过于放肆，产生防范心理。实际上，朋友之间除了友情，还有一种微妙的契约关系。以实物而言，你和朋友之物都可随时借用，这是超出一般人关系之处，然而你与朋友对彼此之物首先有一个观念：“这是朋友之物，更当加倍珍惜。”“亲兄弟，明算账。”注重礼尚往来的规矩，要把珍重朋友之物看做如珍重友情一样重要。

3?谈吐庸俗，矫揉造作

朋友之间，谈吐行动理应直率、大方、亲切、不矫揉造作，方显出自然本色。但过于散漫，不重自制，不拘小节，则使人感到你粗鲁庸俗。也许你和一般人相处会以理性自约，但与朋友相聚就忘乎所以。或指手划脚，或信口雌黄、海阔天空，或在朋友言语时肆意打断，讥讽嘲弄，或顾盼东西，心不在焉，也许这是你的自然流露，但朋友会觉得你有失体面，没有风度和修养，自然对你产生一种厌恶轻

蔑之感，改变了对你的原来印象。所以，在朋友面前应自然而不失自重，热烈而不失态，做到有分寸，有节制。

4?随便反悔，不守约定，朋友会离你越来越远

轻诺寡言必遭人弃。有些人不那么看重朋友间的某些约定，对于朋友们的活动总是姗姗来迟，对于朋友之求当时爽快应承，过后又中途变卦。也许你真有事情耽误了一次约好的聚会或没完成朋友相托之事，也许你事后轻描淡写解释一二，认为朋友间应当相互谅解宽容，区区小事何足挂齿。孰不知朋友们会因你失约而心急火燎，扫兴而去。虽然他们当面不会指责，但必定会认为你在玩弄朋友的友情，是在逢场作戏，是反复无常、不可信赖之辈。所以，对朋友之约或之托，一定要慎重对待，遵时守约，要一诺千金，切不可言而失信。

5?喜欢强人所难

当你有事需求人时，朋友当然是第一人选，可你事先不作通知，临时登门提出所求，或不顾朋友是否情愿，强行拉他与你同去参加某项活动，这都会使朋友感到左右为难。他如果已有活动安排不便改变就更难堪。对你所求，若答应则打乱自己的计划，若拒绝又在情面上过意不去。或许他表面乐意而为，但心中就有几分不快，认为你太霸道，不讲道理。所以，你对朋友有求时，必须事先告知，采取商量口吻讲话，尽量在朋友无事或情愿的前提下提出所求，同时要记住：办事强人所难，非交友之道。

6?不知时务，反应迟缓

当你上朋友家拜访时，若遇上朋友正在读书学习，或正在接待客人，或正和恋人相会，或准备外出等，你也许自恃挚友，不顾时间场合，不看朋友脸色，一坐半天，夸夸其谈，喧宾夺主，不管人家是否早已如坐针毡，极不耐烦了。这样，朋友一定会认为你太没有教养，不知时务，不近人情，以后就想方设法躲避你，害怕你再打扰他的私生活。所以，每逢此情此景，你一定要反应迅速，稍稍寒暄几句就知

趣告辞，珍惜朋友的时间和尊重朋友的私生活如同珍重友情一样可贵。

7?用语尖刻，乱寻开心，让人可恶可恨

人都有一种炫耀的心理。有时你在大庭广众面前，为炫耀自己能言善辩，或为哗众取宠逗人一乐，或为表示与朋友之“亲密”，乱用尖刻词语，尽情挖苦嘲笑讽刺朋友或旁人，大出其洋相以搏人大笑，获取一时之快意，殊不知这样会大伤和气，使朋友感到人格受辱，认为你变得如此尖酸刻薄，后悔误交了你。你也许还不以为然，会说朋友之间开个玩笑何必当真，岂不知你已先损伤了朋友之情。所以，朋友相处，尤其在众人面前，应和蔼相待，互敬互慕互尊，切勿乱开玩笑，用恶语伤人。

第84节：第九章：朋友多了路好走(6)

8?过于小气，斤斤计较，使朋友认为你是悭吝之人

为人慷慨才会受朋友的欢迎。你可能在择友交友时，认为朋友的友情胜于一切，何必顾虑经济得失，金钱不能使友情牢固。这种思想使你与朋友相处时显得过于拮据，事事不出分文；或患得患失，唯恐吃亏。对朋友所馈慨然而受，自己却一毛不拔，这会使朋友感到你视金如命，是个悭吝之人。所以朋友之交，过于拮据显得悭吝小气，而慷慨大方则显得豪爽大度，它会使友情牢固。

9?泛泛而交，大肆渲染，使朋友感到你是轻佻之人

交朋友要有一个良好的心态。不要因为虚荣心或荣誉心所驱，就存在一种交友心切的心理，认为交友越多，本事越大，人缘越好，往往不加选择考察，泛认知己。此时，朋友已在微微冷笑，认为你是朝三暮四的轻佻之人，不可真心相处，结果你会失去真正的朋友。所以，朋友之交，理应真诚相待，感情专一，万不可认为泛交会使己显赫。

人人都希望拥有自己的独立空间，朋友之间过于随便，就容易侵入这片禁区，从而引起隔阂冲突。忽视朋友是感情一体而不是经济一体的事实，花钱不记你我，用物不分彼此，凡此等等，都是不尊重朋友，侵犯、干涉他人的坏现象。偶然疏忽，可以理解，可以宽容，可以忍受。长此以往，必生间隙，导致朋友的疏远或厌倦，友谊的淡化和恶化。因此，好朋友之间也应有个分寸，遵守交友之道。?从他人的角度去考虑

若想感动别人或获得人缘，就得先从他们的需要入手。你必须记住，要使一个人做任何事情，唯一的方法就得使他自己乐意去做，而让他乐意去做的最好方法就是符合他的需要，同时还必须记得人的需要是很不相同的。

在现实生活中，你所遇到的人，因为他们都是独立的个体，所以都有自己的一些特殊的好恶。这时，你就必须设法探索对方的真正意图是什么，尤其是与你计划有密切关系的事情。然后依照着他的意向去应和他，事情就会好办得多。所以，只有当你的计划适应别人的需要后，你的计划才会有实现的希望。

某位作家要举办一个演讲培训班，为期一个月，他租用了一家旅馆的舞厅作为他的讲课场所，但是，当他快要开始讲课的时候，突然接到旅馆的通知，告诉他舞厅的租金要涨三倍。当他得知这一消息时，他讲课的入场证都已印好，分发完了，而且讲课的时间和地点也都已印在上面了。

当然，这位作家是不愿意多支付这笔费用的，但他又来不及另找一个地点，于是他只好去找旅馆的经理，开门见山地说："当我收到你们的通知的时候，我感到有些惊讶，但我一定不会责备你们，因为如果换作我是你们的话，也会这样做的，你身为这家旅馆的经理，职责当然就是尽可能地使旅馆赚更多的钱，如果你做不到这点的话，你就会被炒鱿鱼，而且是理所当然地被炒鱿鱼，现在让我们来谈论一下这样做对你们到底有没有好处?"

那经理点点头，示意他往下说。那作家说道："你会因为出租这舞厅给我而获取相当的收益，而且是一笔非常大的收益，因为一连串的讲课所得来的收益，会比加倍的租金还要多。如果我只是租下你的舞厅而不讲的话，那对你来说是一笔很大的损失。现在让我们看看损失的情况，首先你不但不应该增加舞厅的租金，反而应该减少租金；事实上，你不能把涨价的部分算入你的收益中，因为我不按照你开的价码付费，而会被迫另寻一个适合我举办培训班的场所。同时你有另外一项损失，那就是我的演讲将会吸引一批受过高等教育而有教养的人到你的旅馆，这是个非常好的广告机会。因此，即使你们花了几千元在报纸上刊登广告，也不可能像我在你们这儿讲课一般吸引那么多人来光顾你的旅馆，而且这种效果是非常有价值的，不是吗?"

最后作家还说：“希望你仔细地考虑一下我所说的话，然后再告诉我最后的决定。”第二天，这位作家就收到了旅馆的回应，通知他舞厅的租金不涨价了。

很难想象，这位作家巧妙的言辞居然把那经理说服了，当然，他说话是有一定的诀窍的。你要是仔细观察就会发现，这位作家谈话时很少以“我”的角度去和别人交流，没有直接地去提出反对，而是只用“你们”的尊称，好像他是站在经理的角度上去讲话，考虑到别人的需要，这就是一个技巧问题。只说“你们”会怎样怎样，会让对方觉得你在替对方考虑，而不是为自己说话，这样一个能替他人着想的人，对方当然容易接受。

第85节：第九章：朋友多了路好走(7)

每个人都不希望别人的意见强加于自己。他们都希望有自己的主张和意见，因此，对别人的意见都很难接受。倘若对方不愿承认你所猜度的意思，那你不妨用间接的方法去迎合他，而使他避免公然承诺的窘迫，这样，他会感谢你一辈子的。

你要想在交流中达到自己的目的，实现自己的计划，就要学会说“你们”会怎样怎样，它体现的是一种人性化的技巧。这不仅是对他人的尊重也是对自己的尊重。这样会让对方觉得你是在替他考虑，而不是为自己说话，对方当然容易接受你的想法。

?保持联系是维持感情的前提

不要总是孤立别人，不要对别人的悲喜哀乐漠不关心。因为，当你孤立别人的时候，其实最终孤立的总是你自己。

人与人之间感情需要频繁的沟通才能形成。联系的越多，储备的感情就越深厚。通常情况下，当我们初识一群人时，交际中进展速度跟接触的频率成正比。也就是说，如果你跟某位刚认识的朋友刚开始时总是有机会接触的话，你们的关系很快就会变近，形成比较亲密的群体。道理很简单，就像你会跟你同办公室的同事、同班的同学很快形成亲密关系而跟其他同事或同学关系相比之下就会淡漠很多一样。就是因为你们常常见面，常常接触，彼此很快就认识并且了解了。人与人之间需要经常互通信息，互相交流，才能保持良好的关系。亲戚之间，朋友之间，甚至刚认识的朋友，都要想办法常常联系。

你也许会发现中国人有很多的礼节，碰上婚丧嫁娶等大事，亲戚朋友就要参加，有许多场合还得送礼，这是几千年来延续的传统。这是很有必要的，因为这是亲朋好友经常保持联系的一种方式。如果一户人家常年关闭门户，既不“出去”，也不欢迎别人“进来”，那只会是冷落了旁人，也孤立了自己。

要保持良好的人际往来，你必须跟你现有的朋友保持经常联系。有空给远在异地的亲人、朋友打打电话，通通信，询问一下对方近来的工作、学习情况，介绍一下自己的情况，互相交流一下，这是很有必要的，这点时间绝对不能节省。碰上亲戚、朋友的人生大事，如果有空尽量参加，如果实在脱不开身，最好也得写信或托人带点什么，不然，怎么算得上亲戚朋友。

患难见真情。对方有困难的时候，更应加强联系，许多人总是喜欢向亲人、朋友汇报自己的喜事，而对一些困难却不好意思开口，应该去掉这些顾虑。

当自己的父母发生什么事情的时候，自然不用多说，而当听到叔叔、阿姨、舅舅等亲戚或朋友家有人生病或遇上不幸的事，应马上想办法去看看。平日尽管因工作忙没有很多时间来往，但亲人朋友有困难鼎力相助或打声招呼，才显出你们间的深厚情谊来。“患难朋友才是真朋友”，关键时刻拉人一把，别人会铭记在心。

此外，常常保持联系对你自己会有许多好处，和亲戚中的长辈经常联系、谈心，一旦你碰上什么事情，如找工作、找对象等听听长辈、朋友的意见，或者找他们帮忙，对你是直接或间接的帮助，如果平时没有联系，困难时找上门去，别人是不会帮助的。人与人之间需要经常互通信息，互相交流，才能保持良好的关系。

朋友需要常联系。不要总是孤立别人，不要对别人的悲喜哀乐漠不关心。因为，当你孤立别的时候，其实最终孤立的总是你自己。

?尊重朋友

宇宙间找不到完全相同的两片树叶，世界上也不可能存在完全相同的两个人。即使是双胞胎、连体人，也都有各自的性格和特点。

亲密并无间。人与人相处时最容易因为交往密切，而忘记了应做换位处理，站在对方的立场考虑问题。每个人都有自己的性格，自己的特殊经历和独特的人生体验，对同一事物、同一件事情，不同的人有不同的感受、不同的认识。

两个朋友相处时间长了，关系越来越密切，容易产生常说的不分彼此的情况，遇到事情，自己的看法就是朋友的看法，或者认为朋友的看法就应该与自己的看法一致，而忽略了自己和朋友是两个人，两个个体。

小小和李丽是好朋友，小小特别喜欢吃辣的，但是李丽却一点也不能吃。小小每回和李丽吃饭都要很多辣的菜，还告诉李丽吃辣的很多好处，要李丽也像她一样。李丽为了迎合小小试图着尝试，可是每回不是弄得自己闹肚子就是长了满脸的疙瘩。李丽觉得和小小吃饭是一件让人惧怕的事。最主要的是，她不想因为别人而改变自己，因此与小小越来越疏远了。

第86节：第九章：朋友多了路好走(8)

尊重朋友，首先就是要承认自己和朋友有不同之处，并坦然对待这些不同之处。在一些生活小事上，我们很容易做到求同存异，张三爱吃甜的，李四爱吃辣的，张三不会试图让李四改换品味，和自己一样吃甜的。但在一些对朋友来说很重要的问题上，却可能出于最善意的动机，会引起朋友的不满，可谓是费力不讨好。

李艳和沈佳同住一间宿舍，两个人是形影不离的好朋友，李艳性格沉稳，做事细心；沈佳最大的特点是忘性大，上课忘带笔记本，衣服晾出去忘了收进来都是常有的事儿。有一次沈佳缝衣服把针丢在床上忘了找，还被扎了一下。李艳非常关心沈佳，认为她得改掉忘性大的毛病，否则以后大学毕业进入社会，在工作上不知要出多大的错误。

谁都承认，李艳是一片好心，出于对沈佳的爱护。李艳告诉沈佳放东西要各有各的位置，做事要有条理，等等。总之，相当于替沈佳制定了一个行为指南。开始，沈佳积极性挺高，但忘性大的毛病犯了时，肯定都不记得了。李艳不厌其烦的劝她，忘了就提醒，见她错了就毫不客气地指出来，让她下次记住。时间长了，李艳没烦，沈佳烦了。谁愿意被复制成另一个人呢?李艳希望沈佳变得和自己一样，做事细心、有条理。但沈佳就是沈佳，不是李艳，她的做事方式、脾气性格不可能和李艳变得相同。沈佳忘性大，并没妨碍两人之间的友谊，反倒是李艳的一片好心却招来了沈佳的不快。

如果一个人总是试图让朋友变得和自己相同，朋友肯定会被吓跑，最后这个人连一个朋友都不会有。朋友之间肯定有某些共同点，共同的兴趣、爱好，某些共同的利益；需共同完成某些事，共同的志向等等，这些是两个人之所以会成为朋友的基础。但是每一个人都是有个性的一个实体，不要试图改变他，这样只会让你们的友谊离你越来越远。

?不要告诉别人你更聪明

英国19世纪政治家查士德裴尔爵士曾对他的儿子作过样的的教导："要比别人聪明，但不要告诉人家你比他更聪明。"

古希腊哲学家苏格拉底更是在雅典一再地告诫他的门徒："你只知道一件事，就是你一无所知。"正所谓大智若愚，不要告诉人家你比他更聪明，也就是中国人常说的"守拙"，是一种掩饰自己、保护自己、积蓄力量、等候时机的人生韬略，经常在敌对斗争中使用。如邓小平在抗日战争中就做了这样的指示："要使敌人看不起我们，要善于采取一切手段麻痹敌人。"在今天这个竞争激烈的时代，这种策略仍然实用。

不要告诉人家你比他更聪明，这种韬略还可用来维持与改善同他人的关系，特别是当你发现了他人的错误而又不能不指出时，使用这一策略尤其重要。因为无论你采取什么方式直接指出别人的错误：一个蔑视的眼神，一种不满的腔调，一个不耐烦的手势，都有可能带来难堪的后果。因为这等于说："我会使你改变看法，我比你更聪明。"这等于否定了他的智慧和判断力，打击了他的自尊心，同时还伤害了他的感情。他非但不会改变自己的看法，还要进行反击，这时，即使搬出所有的权威理论和所有铁的事实也无济于事。为什么要给自己增加困难呢?

因此，在指出别人错了的时候，不要告诉人家你比他更聪明。例如，你可以用若无其事的方式或者也许是你自己错了的方式提醒别人，提醒他不知道的好像是提醒他忘记了的，或者提醒他错了好像是他没说清楚似的。这将会收到神奇的效果，无论什么场合，谁都会反对你说他不对。

永远不要说这样的话。看着吧！你会知道谁是谁非的。这等于说：我会使你改变看法，我比你更聪明。这实际上是一种挑战，在你还没有开始证明对方的错误之前，他已经准备迎战了。为什么要给自己增加困难呢?

有一位年轻的纽约律师。他最近参加一个重要案子的辩论；这个案子牵涉到一大笔钱和一项重要的法律问题。在辩论中，一位最高法院的法官对年轻的律师说：海事法追诉期限是6年，对吗？律师愣了一下，看看法官，然后率直地说：不。庭长，海事法没有追诉期限。当时，法庭内立刻静默下来。似乎连气温也降到了冰点。虽然年轻的律师是对的，法官是错了；年轻律师也如实地指了出来。但法官却没有因此而高兴，反而脸色铁青，令人望而生畏。尽管法律站在他这边，但年轻律师却铸成了一个大错，居然当众指出一位声望卓著、学识丰富的人的错误。

第87节：第九章：朋友多了路好走(9)

这位律师确实犯了一个错误。在指出别人错了的时候，为什么不能做得更高明一些呢？为什么要让他人觉得你更聪明呢？

科学家说人与其他动物的最大区别之一，在于人是一种有理性的动物；但是，并没有说人只有理性。实际上，感性的东西在我们日常行为中所起的作用，比理性所起的作用要大得多。“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行”、“口蜜腹剑非君子，防他背后暗伤人”。中国古人流传下来的许多警语是要人保持理性的清醒，尽量多听取一些逆耳忠言，但是，即使如此，人们还是愿意听到别人对自己正面的评价。那些即使是出自善意的指责和批评，往往也会引起人们的反感和抵制。人的这种反应，已经是一种有着深层心理基础的本能，而不仅仅是一时的冲动。即使人们在内心明白许多批评是真诚善意的，但在有人对自己的缺点或错误加以指责的时候，还是会感到非常的不愉快。

不要用一根筋想事情，纠正错误的方式有很多种，只有不够聪明的人才喜欢批评别人。我们一定要牢牢记住：人们只有在没有人批评自己时，才记得“忠言逆耳利于行”，没有人乐意被人指责。经常指责别人是一种缺乏教养的行为，正如霍尔?金小姐在日记中所写的那样：“要想让一个人改变错误，你决不能寄希望于训斥的方式——那是最愚蠢的方式。”

?忍一时风平浪静

用真诚经营爱情,用执着追求事业,用善良对待朋友,用平淡对待磨难,用真诚祈盼幸福,用感恩回报人间。

一个人要想有所作为，要想与朋友友好相处，就必须头脑冷静，无论做什么事情，情绪激动，都容易坏事。“忍”从某种意义上说，就是谨慎。人做事不可以不谨慎，交朋友亦不可以不谨慎。“忍”，要做到大义之忍。

南朝沈麟士有一次出门，路上遇到一个人，说沈麟士穿的鞋子好像是他的。沈麟士说：“这是你的鞋吗?”当即把鞋脱给他，自己光着脚回来了。那人找到鞋子后，又把沈麟士的鞋子还给他。沈麟士说：“这不是你的鞋子吗?”又笑着把鞋子收下。

沈麟士人可谓大度之至，大度给他赢得了好名声。可以说，他也是遇事退一步想想的人。用这种态度对待朋友，朋友也会真心地与你交往。

退一步海阔天空，忍一时风平浪静，真是难以到达的境界，退，不是为退而退，而是以退为守，忍，不是忍辱负重，而是以忍躲避锋芒，已利再战。能做到这两点，就能把握权衡之术，掌控地利人和，即使天时未到也不至于落败，而古今中外，没有几个能做到。只有大智大勇之人才能体会到这一点。

历史上有名的“廉颇与蔺相如”的故事，也是最好的体现。其内容大家都非常熟悉。如果蔺相如仅因廉颇说了几句带有侮辱性的话而大发脾气，互相指责，互相攻击，势必要两败俱伤，给秦国以可乘之机。正是因为忍一口“闲气”，便使一个国家得到安宁、和平，也正是因为有了“忍”，才出现了“刎颈之交”的朋友。

所以退，并不是退，而是宽容；忍也并不是忍，而是大度。心如止水，百忍成钢，自尊与卑微仅仅相差一步，差的不是别的，就是你的内心。对于个人来说，凡是一些非原则的事情都可以忍，譬如个人意气与利益等；对于一些原则性的问题，坚决不能让步。因此，可以说，忍也是有界限、有限度的。对于不可忍的问题，也应用“忍”的办法来处理，在冷静的心情下谋划，这叫“大义之忍”。大义之忍并非不怒而是一种策略。

?以开阔的心接受朋友

开放的心态包括，要勇于接受朋友们的意见和批评。只有善于吸收意见的人，才能成长得最快。

如果你有开放宽容的心态，你就会拥有更多更好的朋友。这个世界上每个人都具有与其他人不完全一样的性格、气质、爱好、秉性和思想，性格没有谁好谁坏之分。不能因为一个人与自己的性格不一致，就疏远甚至排斥他。人们本来就是互不重复的个体，也许我们每个人都碰到过自己看不惯、讨厌的人，但是多年以后，我们还会发现他们生活得和我们一样美好，甚至更好。给人的性格贴上三六九等的标签是最愚蠢的行为之一。

我们建设人脉的目的之一就是为自己增加发展的外力，能够为自己提意见的朋友是世界上最珍贵的朋友。处处寻找朋友，寻找朋友的建议，才是理性和成熟的体现。知道如何、从哪里获得支持和建议是人生的智慧之一。

第88节：第九章：朋友多了路好走(10)

因此从哪里开始着手好是一个关键的问题。首先，是你的父母，父母是孩子最好的老师。他们不但给你生活上的忠告，提醒你常常刷牙，多吃青菜和杂粮，而且教给你人生最初的社会经验，至少有一半的社会生活常识来自父母，尤其是在幼年时期。其次，就是你的朋友，朋友对我们的作用，每个人都深有体会，分担使父母担忧的而不能告诉他们的忧愁，分享同龄人的欢乐。我们的成长总是和朋友交织在一起。当我们成年后，还有许多专业的家庭顾问人员，比如律师、银行家，还有亲戚、老板——任何年长、经验老道、有丰富渠道的人，每次当你多认识一个人时，都会从中得到一个更新的观念。它们真的就会启迪你的思维，因而改变你的人生。所以，你必须时刻记着，多交益友，同时你必须对每一个观念都保持开放的心态。

?投之以桃，报之以李

人与人之间的交往是一种平等互惠的关系，你对别人怎样，别人就会怎样对你。你帮助我，我就会帮助你。正所谓“投之以桃，报之以李”，一个人只有大方而热情地帮助和关怀他人，他人才会给你以帮助。所以你要想得到别人的帮助，你自己首先必须帮助别人。

主动的帮助他人，伸出援助之手，是会交际者常用的一种姿态。俗话讲，患难见真情，当你伸出援助之手的时候，尤其是对方急需要一只手的时候，就更能让人感受到交往的力量。你向别人伸出一只手，别人也会向你伸出一只手。

有一个人在离开人世的时候，请求上帝允许他提前参观一下天堂和地狱，以便做出比较，从而能聪明地选择他的归宿。他首先来到魔鬼掌管的地狱。乍一看，令他十分吃惊，简直不敢相信自己的眼睛。因为地狱并非他想象中的那么可怕，他看到的是，所有的人都坐在酒桌旁，桌上摆满了各色美味佳肴，包括肉类、水果、蔬菜。

然而，当他走近仔细观察那些人时，竟然发现没有一张笑脸，也没有伴随盛宴的音乐或狂欢的迹象。坐在桌子旁边的人看起来都闷闷不乐，无精打采，而且瘦的只剩皮包骨了。原来在每人的左臂都捆着一把叉，右臂捆着一把刀，刀叉都有四尺长的把手，不能用它们来吃食物，所以即使每一样食物都有，并且就在他们手边，结果还是吃不到，一直在挨饿。

然后，他又去了天堂，没想到景象其实跟地狱完全一样——同样的食物、刀、叉和那些四尺长的把手。然而，天堂里的居民却都在唱歌，欢笑，个个像天使般地满面春风，神采飞扬。这位参观者不知道为什么这样。他奇怪为什么情况相同，结果却如此不同呢?地狱里的人都在挨饿而且可怜兮兮，可天堂的人却酒足饭饱而且很快乐。带着一脸疑惑，他走近观察，最后终于找到答案了。原来，地狱里的每个人都是试图喂自己，可是一刀一叉，以及四尺长的把手是根本不可能把食物送到自己嘴里的。而天堂的每一个人却都在喂对面的人，同时也津津有味地吃着对面的人喂来的食物。因为他们彼此互相帮忙，结果也帮助了自己。

你帮我，我帮你，互相帮助，人与人的来往，环环相扣，帮助别人其实就是帮助自己。这就是所谓助人助己的道理。

崔建的太太要生小孩了，他扔下电话，跳进公司的那辆破车就往外冲。“你上不了山的，车太老了!”同事在后面喊。“没办法，只好冲冲看了!”果然，一开始爬坡，车就吃不消了，但居然侥幸地过了几个坡。眼看就要冲上最后一个坡了，一个提着木箱的人过来拦车：“能不能带我一程?箱子太沉了!”崔建不予理会，一直往前冲，心想：“我自己都不一定过得去呢?”但就在冲上山头的那一刻，车停住了，无论怎么踩油门都无济于事，并且开始往下溜。

崔建索性退回去，准备再次冲刺。刚才半路碰到的那个人，还回头对他笑呢。崔建觉得对方在嘲笑他，心里狠狠地骂了一句，就再次往上冲。这次，奇怪了，就在差一点的时候，车居然缓慢地上了山

头。崔建正兴奋，却猛然发现车后站着那个人，满脸通红，气喘吁吁。“刚才是你帮我?”“嗯，你……能不能带我一程，我赶着去帮人接生!”

上面的小故事给我们的启示很清晰，如果你帮助其他人获得他们需要的事物，你也因此而得到想要的事物，而且你帮助的人越多，你得到的也越多。

在中国历史上，辅佐周朝建立不朽功业的奇人姜太公就曾经对周文王说：“天下不是一个人的天下，而是天下人的天下。同享天下利益的人得天下，私夺天下利益的失天下。”又说：“与人同病相救，同情相成，同恶相助，同好相趋。所以没有用兵而能取胜，没有冲锋而能进攻，没有战壕而能防守；不想获得民心的人，却能获得民心。不想取得利益的人，却能得到利益。”

助人为乐乃快乐之本。不论生活还是工作，对人友好，才能换来别人的善待，尊重他人才能换得他人的尊重。所以，爱人就是爱己，利人就是利己，助人就是助己。反之，刻薄他人就是刻薄自己，毁谤他人就是毁谤自己，损害他人就是损害自己。